



“Responsabilidad con Pensamiento Positivo”

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CARRERA : INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA : ANÁLISIS DE LAS FORMAS DE APLICABILIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS MICROEMPRESAS INDUSTRIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

AUTOR : Enrique Fernando Procel Zarria

TUTOR : Ing. Patricia Albuja

2014

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	4
INFORME FINAL DE RESULTADOS	5
METODOLOGIA.....	6
Introducción	6
Antecedentes	6
Problema	8
OBJETIVOS.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Hipótesis.....	9
Metodología del proceso investigativo.....	10
CAPÍTULO I	11
MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL:.....	11
1.2. OBJETIVO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	14
1.3. ENTORNO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	15
1.4. PIRÁMIDE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	17
1.4.1. Dimensión Interna.....	17
1.4.2. Dimensión Externa:	17
1.5. INSTRUMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	18
1.6. NORMA ISO 26.000	20
1.7. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN AMÉRICA LATINA.....	20
1.8. MICRO EMPRESAS	21
1.8.1. Definición:	21
1.8.2. Importancia de las Microempresas.....	22
1.8.3. Características de las Microempresas.....	22
CAPÍTULO II	24
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	24
2.1. APLICABILIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE, EN LAS MICROEMPRESAS INDUSTRIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	24
2.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	25

2.3. GRUPO OBJETIVO	25
2.3. CÁLCULO DE LA MUESTRA	26
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.5. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	27
CAPÍTULO III	40
PROPUESTA	40
3.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA	40
3.2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA	40
3.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	40
3.4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	42
Fundamentos sobre la Responsabilidad Social	42
Gestión de la Propuesta	42
3.4.1. Fundamentos sobre Responsabilidad Social Empresarial.....	42
3.4.2. Gestión: BUENAS PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES	45
Ámbito Externo:	48
3.5. COSTO - BENEFICIO DE LA PROPUESTA.....	50
3.5.1. Costo de la Propuesta	50
4.5.2. Beneficios de la propuesta	50
4.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
4.6.1. CONCLUSIONES	52
4.6.2. RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Relación empresarial con los Stakeholders	16
Tabla N° 2: Resumen de los instrumentos de RSE	19
Tabla N° 3: Microempresa DMQ	25
Tabla N° 4: Terminología empleada con referencia a RSE	27
Tabla N° 5: Percepción del conocimiento de RSE	28
Tabla N° 6: Conocimiento Norma ISO 26000	29
Tabla N° 7: Atributos de la RSE	30
Tabla N° 8: Principales beneficios de la RSE	31
Tabla N° 9: Posee un Modelo de Gestión de RSE	33
Tabla N° 10: Prácticas de RSE en las microempresas	34
Tabla N° 11: Prácticas éticas de RSE en las microempresas	35
Tabla N° 12: Estilo de Gobierno Corporativo	37
Tabla N° 13: Costo de la Propuesta	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Empresa Responsable	7
Gráfico N° 2: Pirámide de la RSE	18
Gráfico N° 3: Terminología Utilizada	27
Gráfico N° 4: Percepción del conocimiento de RSE	28
Gráfico N° 5: Conocimiento Norma ISO 26000	29
Gráfico N° 6: Atributos de la RS	30
Gráfico N° 7: Principales Beneficios de la RS	32
Gráfico N° 8: Modelo de Gestión de RSE	33
Gráfico N° 9: Práctica de Responsabilidad Social Empresarial	34
Gráfico N° 10: Prácticas éticas de RSE en las microempresas	35
Gráfico N° 11: Estilos de Gobierno Corporativo	38
Gráfico N° 12: Estructura de la Propuesta	42
Gráfico N° 13: Gestión de la Propuesta	46

INFORME FINAL DE RESULTADOS

CARRERA:	INGENIERÍA COMERCIAL
AUTOR/A:	ENRIQUE FERNANDO PROCEL ZARRIA
TEMA DEL TT:	ANÁLISIS DE LAS FORMAS DE APLICABILIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS MICROEMPRESAS INDUSTRIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
ARTICULACIÓN CON LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL:	<p>Productividad y Sociedad</p> <p>El presente proyecto se encuentra alineado la línea de investigación Institucional “Productividad y Sociedad”, puesto que aporta al desarrollo productivo de los micro-emprendimientos industriales.</p> <p>Se enmarca en el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Buen Vivir, siendo estos:</p> <p>Objetivo 3: “Mejorar la calidad de vida de la población”</p> <p>Objetivo 4 “Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible”</p> <p>Pues las microempresas a pesar de existir discrecionalidad en aplicar RSE, es importante que las empresas lo hagan con relación a sus grupos involucrados.</p>
SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL:	<p>La sub-línea de investigación:</p> <p>1.2: Optimización de la Productividad y Estructuras Financieras</p> <p>Se procura a través de la propuesta mejorar las acciones de las microempresas con relación a su responsabilidad hacia sus stakeholders. Pues se pretende mejorar el estilo de vida de los involucrados, entre los beneficios hacia este tipo de empresas es: mejorar su nivel de posicionamiento en el mercado, elevar el nivel de confianza de sus clientes, elevar la rentabilidad de sus negocios.</p>
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL:	Agosto, 2014

METODOLOGIA

Introducción

Hablar de Responsabilidad Social Empresarial en la actualidad no es una alternativa para el empresario, todo lo contrario, se convierte en un requerimiento para generar un valor agregado a las empresas, pues a través de ella se mejora su imagen tanto desde el punto de vista del cliente interno como de los niveles de relación con la comunidad y el Estado, garantizando de ésta manera su posicionamiento en el mercado.

En tal circunstancia, el microemprendedor debe tener en cuenta esta demanda a la hora de definir sus planes de negocio y dentro de sus posibilidades financieras optar por soluciones que produzcan impactos positivos en la sociedad; unas pequeñas acciones pueden contribuir a la obtención de mayores beneficios. Para conocer cual el nivel de aplicabilidad de RSE en las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito se ha aplicado la presente investigación, la cual cuenta con un acápite enfocada al levantamiento de datos, análisis de la información sobre el nivel de conocimiento y aplicabilidad de la RSE en las microempresas.

Partiendo de dicha información e identificando las debilidades respecto al tema se ha diseñado una guía sobre el adecuado manejo de recursos que poseen las microempresas del D.M. de Quito, para una adecuada aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa.

Antecedentes

En sus inicios, se ha conocido como responsabilidad social corporativa y ha evolucionado en cuanto a su concepto y alcance. Los intentos por generar un marco conceptual de la responsabilidad social inician hacia mediados del siglo XX. "Howard

Bowen publica su libro titulado *Social Responsibilities of the Businessman*, donde teoriza la relación entre empresa y sociedad. Bowen se interesa por indicar cuáles son las políticas, decisiones y líneas de acción de la empresa en términos de los valores y objetivos sociales, y cómo se puede promover la responsabilidad social a través de cambios institucionales” (GARRIGA Y MELÉ, 2004, pág. 51). A partir de entonces, varios son los enfoques y teorías que se han desarrollado alrededor de la responsabilidad social de las empresas.

La Responsabilidad Social Empresarial, aparece a partir de la globalización, como respuesta a los cambios socio económicos que al influenciar en las empresas, dan origen a un “nuevo concepto de negocio” (REYNO, 2006). Esto obliga a las organizaciones a generar una “ventaja competitiva” (PORTER, 2010), debido a la dinámica empresarial de la época que permitió el ingresos de remesas a los países en donde se originó la emigración como es el caso del Ecuador, y por ende el ingreso de nuevos productos que alteraron el sistema comercial.

Por tanto la Responsabilidad Social Empresarial, se convirtió para las organizaciones en una oportunidad que obligó todas ellas, incluyendo las micro empresas a generar ventajas competitivas para no salir del mercado, pues la forma como son vistas por los consumidores, las volvían más competitivas, de allí que es importante partir del concepto de “empresa responsable” (RODRIGUEZ, 2005), al mencionar que esta es “aquella que realiza operaciones empresariales responsables”, en tal sentido se hace referencia a la RSE como un componente de una empresa responsable.

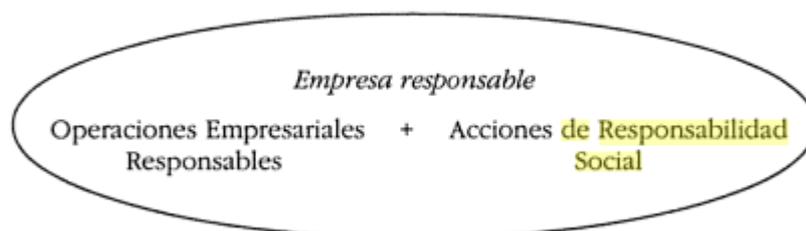


Gráfico N° 1: Empresa Responsable

Fuente: RODRIGUEZ 2005

En tal sentido, aquella organización que cumple sus labores con responsabilidad está dentro de los lineamientos de ser una Empresa Socialmente Responsable ESR.

Problema

Causa – Efectos

El escaso interés y la falta de visión de los microempresarios de realizar acciones que impliquen inversión de tiempo y dinero, además sumado al desconocimiento del concepto de responsabilidad social empresarial han dado como resultado que se aplique en la actualidad en nuestro país estrategias para generar rentabilidad, mas no la responsabilidad con los involucrados en el entorno.

Otro aspecto que es importante mencionar el desconocimiento sobre el concepto de RSE por parte del microempresario, pues por lo general confunde entre dadiva y RSE, pues consideran que el dar regalos en épocas como navidad están cumpliendo con su cuota, pero este tipo de acciones están muy alejados del verdadero concepto.

Partiendo de lo mencionado se puede determinar que la problemática se centra en el interés del empresario en generar rentabilidad, descuida su cumplimiento con el principio de RSE, en la mayoría de los casos realizan inadecuadas prácticas con el afán de cumplimiento perdiéndose el verdadero concepto de “Empresa Socialmente Responsable”, problema que en las micro empresas del Distrito Metropolitano es muy común debido a su reducido tamaño,

Pronóstico

Si los microempresarios del Distrito Metropolitano de Quito, siguen desconociendo el verdadero concepto de RSE, perderán la oportunidad de alcanzar mayor

posicionamiento en el mercado por la falta de visión y de proyección a través de acciones que denoten cumplimiento con sus stakeholders.

Control de Pronóstico

Para brindar al microempresario del Distrito Metropolitano de Quito, la posibilidad de mejorar su nivel de conocimiento en torno al tema de RSE y realizar acciones que cumplan con los principios de aplicabilidad de la RSE en relación a los involucrados con sus empresas, se propone el diseño de una guía sobre el adecuado manejo de recursos para el cumplimiento de los parámetros de RSE.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar las formas de aplicabilidad de la Responsabilidad Social en las microempresas industriales del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la Responsabilidad Social Empresarial, enfocada hacia la aplicabilidad en las microempresas.
- Diagnosticar las formas de aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial RSE, en las Microempresas del Distrito Metropolitano de Quito.
- Proponer una guía sobre el adecuado manejo de recursos que poseen las microempresas del D.M. de Quito, para una adecuada aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa

Hipótesis

Las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito, mejoran sus niveles de gestión administrativa y aportaran al crecimiento de una cultura de Responsabilidad Social Empresarial con el apoyo de una Guía sobre el manejo de recursos empresariales que poseen.

Metodología del proceso investigativo

El presente estudio organizacional es de carácter descriptiva, ya que el objetivo principal es analizar el nivel de aplicabilidad de responsabilidad corporativa en el sector micro empresarial del Distrito Metropolitano de Quito, el diseño de la propuesta se realizara mediante la aplicación de un proceso de síntesis tanto de los aspectos conceptuales analizados como del proceso de investigación de campo, que permitirá describir y analizar los resultados obtenidos.

Como herramientas de investigación se aplicó la técnica de la encuesta que se operativizó mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas de respuestas cortas y selección múltiple.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL:

La definición de Responsabilidad Social Empresarial, ha tenido diversas interpretaciones, apegándose en muchos de los casos a la totalidad, la integridad y la pertinencia, por lo que las empresas; han evidenciado el cumplimiento de la misma desde el punto de vista semántico, es así que su definición ha hecho referencia a:

“la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa” (CARNEIRO CANEDA, 2004)

Es importante mencionar una de las conceptualizaciones más conocidas sobre el tema de RSE, dada por la Comisión Europea, la cual sostiene que “es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (CCE, 2001, pág. 7)

Entre varias definiciones se pueden mencionar a:

“La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), también llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE), puede definirse como el tributo activo y voluntario de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido” (VELEZ, 2009, pág. 7)

Para Skinner la RSE se define como “la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa” (REYNO, 2006)

"La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales", (ETHOS, 2007)

"La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración" (CEPAL, 2004)

Como se pudo apreciar la RSE, ha sido vista desde varios ámbitos por muchos autores, a pesar de sus diversos estilos de pensamiento, ha sido posible identificar ciertas similitudes, lográndose establecer que la RSE, está relacionada con el compromiso organizacional hacia el "entorno empresarial" (SERNA, 2007), considerándose que los miembros de toda organización enfocada hacia la responsabilidad social, manejan un concepto dinámico y en constante evolución, por lo que es importante establecer que la similitud entre ellos radica en los siguientes aspectos:

- **Integral:** Considerada como un conjunto de acciones debidamente reglamentadas en una empresa, a través de políticas y normas organizacionales que regulan el comportamiento de sus miembros empresariales, con la finalidad de fomentar hábitos de responsabilidad en todas las dimensiones de la organización.
- **Éticos:** La RSE, es hacer operaciones empresariales basadas en principios éticos y apegados en el marco legal regulatorio.

De allí que es importante considerar que la RSE “no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables” (CENTRARSE, 2006)

Lo cual implica que las organizaciones adopten acciones dinámicas de alta responsabilidad con referencia a su impacto social, por ende las labores apegadas a la RSE deben ir enfocadas al mejoramiento del estilo de vida de los stakeholders con los que se relacionan, en la constante búsqueda de un desarrollo sostenible, es decir un “equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social y el aprovechamiento de recursos naturales y el medio ambiente”. (CENTRARSE, 2006)

“La responsabilidad social no se trata de producir y acumular riqueza para después repartirla, se trata de generar riqueza y, al mismo tiempo, remunerar con equidad a todos los factores o actores que intervienen en esa producción de riqueza” (VELEZ, 2009, pág. 22)

Por consiguiente, es necesario contar tanto con el interés propio (de los accionistas) como con el de los otros interesados: trabajadores, clientes, acreedores, proveedores, incluida la sociedad en general. Ante esta situación, las organizaciones deberán tomar estas responsabilidades como vía al desarrollo y éxito empresarial, teniendo en cuenta que deberán ser estructuradas desde un “capital humano que ha evolucionado desde un concepto administrativo hasta la consideración del trabajador como un recurso estratégico de tal importancia que, sin su participación, creatividad o entusiasmo, difícilmente podrían desarrollarse las otras funciones básicas de la empresa” (CÓRDOVA, 2011, pág. 96)

La responsabilidad social empresarial va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. Busca la

excelencia en el núcleo de la empresa, atendiendo especialmente al capital humano y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos y el bienestar de la comunidad que la rodea.

Partiendo del análisis de las definiciones dadas por los mencionados autores, se pudo determinar que la Responsabilidad Social Corporativa conocida también como Responsabilidad Social Empresarial, con las siglas RSE, es el conjunto de acciones empresariales enfocadas a mejorar el estilo de vida de todos y cada uno de los grupos de referencia empresarial (stakeholders), considerando el impacto en los ámbitos económicos, sociales y medioambientales.

1.2. OBJETIVO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Las empresas sean estas micro, pequeñas, medianas o grandes, son gestionadas por un estilo de gobierno corporativo cuya dirección por lo general ha sido orientada a satisfacer las necesidades del consumidor, que es uno de sus grupos de interés. Por lo que se podría decir que los objetivos de la RSE, se enmarcan en que:

La empresa responsable tiene que allegar los elementos de dirección y gestión necesarios para permitir lo siguiente:

1.- Dotar a la empresa de una base conceptual sólida sobre la que se desarrollará el modelo de empresa ciudadana y de su contribución para un desarrollo sostenible.

2.- Innovar y mejorar los procesos directivos, de gestión, medición e información de las empresas con la finalidad de que puedan tener en cuenta la triple dimensión mencionada en su actividad y satisfagan las necesidades de los grupos en los que se enfocan.

3.- Generar conciencia de comportamientos socialmente responsables.

(GALICIA, 2013)

Sea cual fuere el grupo de referencia con que se relacione la empresa, estas durante la gestión empresarial, deben cumplir con ciertos parámetros que les permitan ser entes activos en términos de Responsabilidad Social, es así que deben considerar entre ellos:

- Políticas, normativas y reglamentaciones empresariales que procuren la RSE.

- Certificaciones y otros impuestos que exija la ley.
- Compromisos voluntarios con la comunidad.
- Compromisos medioambientales.

Por lo que se puede concluir que el objetivo de la RSE, es atender las necesidades de los stakeholders relacionados con la misma, por lo que las dimensiones de atención son económicas, sociales y ambientales, con la finalidad de alcanzar una mejor competitividad y tener un valor agregado.

1.3. ENTORNO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El término de Responsabilidad Social aplicada al ámbito empresarial fue utilizado por primera vez por R.E. Freeman en su obra "Strategic Management: A Stakeholder Approach" (FREEMAN, 2010, pág. 52) considerando que las organizaciones realizaban acciones que afectan a cada uno de los miembros con los que interactúa, tanto dentro de ella "ambiente interno", como fuera de la misma conocido como el "ambiente externo" (SERNA, 2007) estos grupos o individuos son los grupos de referencia empresarial conocidos con el término anglosajón stakeholders, deben ser considerados como un "elemento esencial en la planificación estratégica de los negocios" (FREEMAN, 2010, pág. 57)

Lo anterior permite establecer que los grupos de referencia empresarial denominados stakeholders influyen en las operaciones de la empresa, así como en los niveles de relación con otros grupos de interés de las mismas, es así que:

Las empresas están en relación de mutua dependencia con una serie de públicos afectados. Una correcta gestión requiere establecer canales para que los intereses de todos estos interlocutores sean considerados en las decisiones corporativas. De otro modo, las decisiones estarán condenadas al fracaso o implicarán riesgos para la organización. (MURGAZA, 2007, pág. 13)

Partiendo de la definición dada por Freeman, se pudo determinar que los stakeholders son los grupos de referencia que tiene toda organización y que en términos de responsabilidad social, tiene alto grado de responsabilidad en diferentes grados y responsabilidades, como se aprecia a continuación:

Tabla N° 1: Relación empresarial con los Stakeholders

NIVEL DE RELACIÓN	STAKEHOLDERS	CARACTERÍSTICAS
EXTERNA	ESTADO	Son todas aquellas organizaciones que pertenecen al Estado y que tienen algún tipo de relación con la empresa, sean estas de control (SRI, Superintendencia de Compañías, Registro Mercantil, Municipios, Ministerio de Salud Pública), de relación empresarial (Cámara de Pequeños Empresarios, Cámara de Comercio), entre otros.
	COMUNIDAD LOCAL	Miembros de toda la comunidad en la que se desenvuelve la empresa, pueden ser personas u organizaciones.
	CLIENTES	Son todos aquellos que consumen el bien o servicio producido.
	COMPETENCIA DIRECTA	Empresas del mismo sector industrial
	COMPETENCIA INDIRECTA	Empresas de otro sector industrial que generan productos sustitutos.
	PROVEEDORES	Empresas que dotan de insumos a las empresas para la generación de productos y/o servicios.
INTERNOS	ACCIONISTAS	Todos (as) aquellos (as) que tienen algún tipo de participación en la propiedad de la empresa.
	EMPLEADOS	Es el recurso humano con que cuenta la empresa para generar algún tipo de producto y/o servicio, que satisfaga las necesidades de un cliente.

Fuente: (FREEMAN, 2010)

Elaborado por: Enrique Procel

Con lo mencionado, se puede determinar que los stakeholders influyen en la marcha de la empresa, así como en los niveles de relación con otros grupos de interés que pueden ser afectados por la operación de la organización, es así que:

Las empresas están en relación de mutua dependencia con una serie de públicos afectados. Una correcta gestión requiere establecer canales para que los intereses de todos estos interlocutores sean considerados en las decisiones corporativas. De otro modo, las decisiones estarán condenadas al fracaso o implicarán riesgos para la organización. (MUGARZA, 2007)

1.4. PIRÁMIDE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para el cumplimiento de los objetivos de un proceso de gestión empresarial enfocado en la Responsabilidad Social Empresarial, se debe considerar la relación entre dos dimensiones, interna y externa.

1.4.1. Dimensión Interna:

La empresa debe asegurarse de que está cumpliendo con los parámetros legales tomando en consideración la conducta ética guiada por su filosofía organizacional. Por tanto, la empresa será la responsable de su capital humano.

1.4.2. Dimensión Externa:

Al salir de la empresa se debe comenzar a trabajar con aquellos públicos interesados más cercanos a la empresa y su entorno cercano.

Ambas dimensiones son importantes pero debe respetarse el orden de trabajar siempre “de adentro hacia fuera, ya que la dimensión interna es crítica para darle credibilidad y sentido a la estrategia de RSE y a las inversiones sociales y ambientales que se realicen como parte de la dimensión externa.” (CENTRARSE, 2006), A continuación se puede apreciar la distribución de las dimensiones en la pirámide de RSE.



Gráfico Nº 2: Pirámide de la RSE
Fuente: (CENTRARSE, 2013)

1.5. INSTRUMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La operatividad de la gestión empresarial desde un enfoque de Responsabilidad Social según los libros de FORÉTICA, en el informe publicado en el 2004, en su artículo sobre ¿Qué es la RSE?, se establece que, los instrumentos que deben utilizar los empresarios son:

- a. **Códigos de conducta empresarial:** permiten dar los lineamientos para el comportamiento organizacional.
- b. **Políticas de RSE:** lineamientos empresariales que se llevan a la práctica mediante la aplicación de normas corporativas. La política empresarial establece los fines y prioridades y señala las líneas básicas de acción.
- c. **Sistemas armonizados de gestión:** estos instrumentos son conocidos en ámbitos como la calidad, medio ambiente, seguridad laboral.
- d. **Informes sociales y medioambientales:** dentro de esta se encuentra una iniciativa internacional, conocida como GRI (Global Reporting Initiative) cuya finalidad es que las empresas informen con criterios comunes sobre sus resultados sociales y medioambientales. (FORÉTICA, 2004)

A más de los instrumentos mencionados, es importante tomar como referencia las **declaraciones corporativas**, establecidas en la filosofía organizacional (misión, visión, y valores organizacionales), estos:

Son documentos simples y breves cuyo objetivo es definir los valores de la empresa, aquellos principios u objetivos básicos que deben guiar la toma de decisiones en situaciones difíciles o imprevistas, y que sirven de orientación general para las políticas de la empresa. (MUGARZA, 2007, pág. 32)

A continuación se puede ver un resumen de los instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial, establecidos en los libros de Forética:

Tabla Nº 2: Resumen de los instrumentos de RSE

Instrumento	Origen	Objetivo	Función
Declaración de valores	· Fundadores · Consensuado	Expresar los valores corporativos.	Definición de la identidad corporativa-inspiración.
Código de conducta corporativo	Consensuado (bajo impulso de la dirección)	Regular las conductas de los miembros.	Control. Implantación de los valores corporativos.
Política	Dirección	Definir fines y prioridades.	Estratégica. Orientar la organización.
Sistemas de gestión Normas Armonizadas	· Entidades normalizadoras · Organismos públicos · Asociaciones empresariales	Implantar sistemas integrados de gestión verificables.	Garantía a nivel interno y frente a terceros.
Informes Sociales y Medioambientales	· Asociaciones de empresas · CERES	Proporcionar información completa.	Transparencia.

Fuente: (FORETICA, 2014)

1.6. NORMA ISO 26.000

De modo que las organizaciones han ido adquiriendo con el pasar de los tiempos responsabilidades internas como gestión de recursos humanos, salud, seguridad en el lugar de trabajo, gestión del impacto ambiental de los recursos naturales y externas, como comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos y desarrollo sostenible, que deben ser desempeñadas de tal manera que se rija el cumplimiento de las mismas. Por último, La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y filantrópico que se soporta en una norma llamada ISO 26.000.

La norma ISO 26.000 nace “con el objetivo de crear un modelo de gestión integral que incluya aspectos económicos, ambientales y sociales. Por iniciativa de la Organización Internacional de Normalización –ISO-, desde el 2004 se ha venido realizando una serie de reuniones que buscan el desarrollo de una Guía que proporcione la aplicación de pautas con respecto a la responsabilidad social en cualquier tipo de organización; se han definido algunas de las condiciones que abarcará la guía como son los derechos humanos, medio ambiente, prácticas laborales, comunidad y desarrollo social, aspectos del consumidor, entre otros.

La Organización Internacional de Normalización ha establecido que la ISO 26.000 será una Guía con recomendaciones y directrices para las organizaciones interesadas en implementar la responsabilidad social en sus actividades. De igual forma, no tendrá como objeto certificar a las organizaciones que deseen aplicarla, así la Guía le resta fuerza a la norma SA 8.000. (GALICIA, 2013)

1.7. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN AMÉRICA LATINA

La responsabilidad social de la empresa, como tema de reflexión en Latinoamérica, empieza a discutirse luego de la segunda guerra mundial, cuando las empresas ya

inician una compenetración con la comunidad no solo desde el ámbito económico. En este contexto, durante los años 30 hasta mediados de los 80, las empresas dan paso a la creación y formalización jurídica de fundaciones corporativas que estimularon a escala regional las donaciones privadas. (SCHWALB, 2005)

Paralelamente, las empresas nacionales empezaron a trabajar en temas de responsabilidad social interna. Así, Latinoamérica da la bienvenida a los primeros indicios de responsabilidad social en las empresas a mediados de los 60, cuando surge la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (ADCE). La entidad, en 1977, se transformaría en ADCE UNIAPAC Brasil, institución interesada en difundir el concepto de la responsabilidad social no sólo en Brasil sino a nivel regional.

1.8. MICRO EMPRESAS

1.8.1. Definición:

Hay muchas definiciones posibles de una microempresa. Para este estudio fue escogida una definición muy conservadora:

Una "microempresa" es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar. (USAID, 2014)

Una Microempresa es una Empresa de tamaño pequeño; su definición varía de acuerdo a la legislación de cada país, aunque, en general, puede decirse que una Microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación limitada; por otra parte, el dueño de la Microempresa suele trabajar en la misma.

La Microempresa es una organización que produce y distribuye bienes y servicios para satisfacer alguna necesidad de la comunidad y obtener un beneficio económico, ya que tiene la capacidad de contribuir al desarrollo, al acelerar la generación de empleos y al incrementar el ingreso familiar, teniendo la ventaja de aprovechar los recursos internos que existen en las áreas rurales y en los pequeños centros urbano

1.8.2. Importancia de las Microempresas

Según datos obtenidos por la USAID, la importancia de las microempresas en el Ecuador, radica en que son fuentes de empleo para las familias, pues por lo general los miembros que laboran en ella son las que conforman el entorno familiar, siendo el administrador por lo general el propietario. Lo cual se corrobora en el siguiente acápite:

Las microempresas proveen trabajo a un gran porcentaje de los trabajadores de ingresos medios y bajos en Ecuador. Más de un tercio (33.5 %) de hogares en áreas urbanas de ingresos medios y bajos tuvo uno o más miembros adultos de la familia con una microempresa. Las proyecciones de la población en conjunto de microempresarios indican un total de 646,084 microempresarios en Ecuador en áreas urbanas (definidas en este caso como pueblos de 2,000 o más habitantes). Estos microempresarios operan un total de 684,850 empresas distintas. Las microempresas ecuatorianas proporcionaron trabajo para un estimado de 1'018.135 personas o cerca del 25 por ciento de la mano de obra urbana. Además, las ventas de estas microempresas representan aproximadamente 25.7 por ciento del producto interno bruto y sobre 10 por ciento de los ingresos netos totales obtenidos en el país. Las microempresas, por lo tanto, representan un componente importante de la economía urbana. (USAID, 2014, pág. 19)

A más de lo mencionado aportan al crecimiento económico del país, aportando rubros importantes al desarrollo del PIB.

1.8.3. Características de las Microempresas

Las empresas al ser pequeñas presentan características muy definidas, entre ellas se puede mencionar que:

a. Son administradas por aquel que generó la idea de negocio o propietario, Carecen de modelos de gestión administrativa de acuerdo a sus necesidades.

b. **Generan Empleo:** Son una fuente importante en la generación de empleo, así:

Para la vasta mayoría de microempresarios, la empresa es una fuente de autoempleo. Cerca del 70 por ciento de microempresas ecuatorianas no emplean trabajadores o asistentes además del microempresario. Además, tienden a no crecer: en la gran mayoría de microempresas, el empleo se genera cuando se forma y crece muy poco después. Solo el 10 por ciento de las microempresas han incrementado el nivel de empleo durante la vida del negocio. (USAID, 2014, pág. 21)

c. **Impacto de género:** Quizás la más perceptible característica de los microempresarios es el alto porcentajes de mujeres que dependen de una microempresa.

Las mujeres comprenden solamente el 30.7 por ciento de la población económicamente activa, pero constituyen el 46.7 por ciento de los microempresarios encontrados en la encuesta. De las mujeres económicamente activas, 56.4 por ciento son microempresarias. Una parte sustancial de mujeres microempresarias son cabezas de familia, solteras, separadas, viudas, divorciadas, demostrando que las microempresas constituyen una red de protección social importante para este sector de la población. (USAID, 2014, pág. 20)

d. **Informalidad laboral:** Una característica que denota la debilidad de los niveles de gestión empresarial de las microempresas es su informalidad en laborar, así:

La mayoría de las microempresas opera en el sector informal. Aproximadamente un cuarto de las empresas tenía números de identificación de RUC (Registro Único de Contribuyentes) y un número igual tenía licencias municipales. Menos del 15 por ciento estaba inscrito en el sistema de seguridad social. Solamente 20 por ciento de los encuestados llevaban registros financieros formales. (USAID, 2014, pág. 20)

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. APLICABILIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE, EN LAS MICROEMPRESAS INDUSTRIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Considerando que las Microempresas son los centros de producción de mayor aporte al desarrollo productivo en el país, se “indicó que en Ecuador las Mipymes aportan el 55% del empleo nacional y con el 20% al Producto Interno Bruto (PIB)” (MIPRO, 2014) , el fomentar e incentivar la responsabilidad social en estas unidades de negocio, es de vital importancia.

Es así que, Villalobos señaló que “la responsabilidad social cumple tres roles básicos en una empresa: garantizar bienes y servicios de calidad y accesibles, promover el desarrollo de las personas y crear valor compartido” (UNITAR, 2013, pág. 2)

En la I Cumbre Mundial de RSE, se llegó a la conclusión de que el Ecuador se plantea un nuevo reto: “promover el desarrollo de prácticas de responsabilidad social en las micro, medianas y pequeñas empresas (Mipymes)” (UNITAR, 2013, pág. 1).

Por lo que se debe generar conciencia empresarial y social en los microempresarios partiendo de que los beneficios de implementar prácticas de responsabilidad social van desde la disminución en la tasa de rotación del personal, incremento de la lealtad a la empresa entre los colaboradores, mejorar la relación empresa-comunidad.

En tal circunstancia, la presente investigación pretende identificar el nivel de aplicabilidad de los parámetros de Responsabilidad Social Empresarial, que están en la actualidad cumpliendo las Microempresas, que realizan actividades industriales en

el Distrito Metropolitano de Quito, de manera que se pueda generar una propuesta de aplicabilidad razonable y factible que les permita a los Microempresarios cumplir con los parámetros de RS.

2.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

- Determinar el nivel de conocimiento de los micros empresarios sobre temas de Responsabilidad Social Empresarial, y su aplicabilidad en éste ámbito industrial.
- Identificar el grado de aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial en la Microempresas Industriales del Distrito Metropolitano de Quito.

2.3. GRUPO OBJETIVO

Según datos proporcionados por el Ilustre Municipio de Quito, en el catastro empresarial a finales del 2013 se registran en la ciudad de Quito, 80.045 microempresas que realizan sus actividades económicas en diversos ámbitos, de los cuales en el ámbito industrial del total registrado, se consideran el 34,96% como microempresas industriales, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla Nº 3: Microempresa DMQ

ADMINISTRACIÓN ZONAL	MICROEMPRESAS DMQ		
	TOTAL	COMERCIALES	INDUSTRIALES
CALDERÓN	4871	2582	2289
ELOY ALFARO	18412	12520	5892
EUGENIO ESPEJO	20998	13649	7349
LA DELICIA	10213	6945	3268
MANUELA SAENZ	15169	11073	4096
QUITUMBE	10382	5295	5087
TOTAL MICROEMPRESAS DMQ	80045	52064	27981
PORCENTAJE DE PARTICIPACION ECONOMICA			34,96

Fuente: (DMQ, 2012)

Elaborado por: Enrique Procel

Por lo tanto, el universo de estudio para la presente investigación son las 27.981 microempresas industriales que se encuentran registradas en el catastro empresarial del Ilustre Municipio de Quito, y que se encuentran pagando sus impuestos hasta diciembre del 2013.

2.3. CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para el cálculo de la muestra para el proceso de investigación se ha utilizado la fórmula de proporciones para muestras finitas que sigue la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

N = UNIVERSO = 27.981 MICROEMPRESAS INDUSTRIALES DMQ

Z = NIVEL DE CONFIANZA = 95% = CONSTANTE DE 1,96

p = PROBABILIDAD DE ÉXITO = 50% = 0,5

q = PROBABILIDAD DE FRACASO = 50% = 0,5

e = MARGEN DE ERROR = 5% = 0,05

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{1,96 * 0,5 * 0,5 * 27.981}{(27.981-1) * 0,0025 + 1,96 * 0,5 * 0,5}$$

n=	378,97 MICROEMPRESA (muestra)
----	--------------------------------------

Luego de aplicada la formula se determinó que la muestra significativa para la presente investigación es de 379 MICROEMPRESAS.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta la cual está dirigida a los propietarios o administradores de las micro empresas industriales que realizan su actividad económica en el Distrito Metropolitano de Quito. (VER ANEXO 1)

2.5. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Indicador: Percepción del Conocimiento de la RSE

1. ¿Cuál es la terminología empleada por usted cuando hace referencia a Responsabilidad Social Empresarial?

PREGUNTA 1

Tabla Nº 4: Terminología empleada con referencia a RSE

Terminología	CANTIDAD	%
RESPONSABILIDAD SOCIA RS	174	46
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA RSC	61	16
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE	110	29
NINGUNO	19	5
OTROS	15	4
TOTAL	379	100

Elaborado por: Enrique Procel

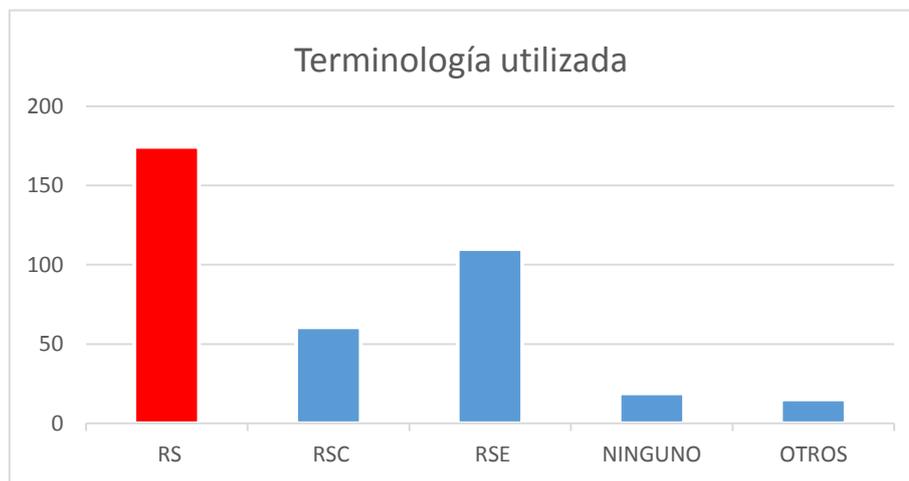


Gráfico Nº 3: Terminología Utilizada

Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Uno de los elementos de interés de la investigación fue conocer como los microempresarios manejan el término Responsabilidad Social, en tal circunstancia

partiendo de que existen varias acepciones entre ellas: Responsabilidad Social (RS), Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Responsabilidad Social Corporativa (RSC). En tal circunstancia, fue interesante notar que, a pesar de la similitud en la terminología utilizada, los porcentajes entre actores difieren significativamente, los microempresarios usan fundamentalmente la terminología Responsabilidad Social (RS) en un 46% y Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en un 29%, seguido de un 16% que la conocen como Responsabilidad Social Corporativa.

2. ¿En su organización se tiene conocimiento sobre el concepto y el alcance de la RSE?

PREGUNTA 2

Tabla Nº 5: Percepción del conocimiento de RSE

Percepción del conocimiento	CANTIDAD	%
DIRECTIVOS	227	60
MANDOS MEDIOS	152	40
OPERATIVOS	61	16

Elaborado por: Enrique Procel

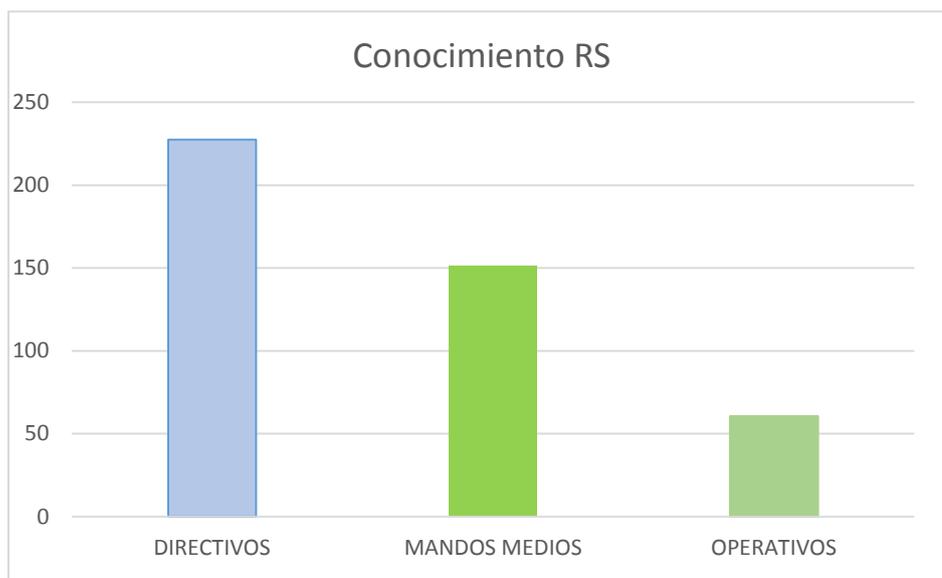


Gráfico Nº 4: Percepción del conocimiento de RSE
Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

En la medida en que se conozca el concepto y alcance de la Responsabilidad Social, mayores serán las probabilidades de que la empresa sea consiente al implementar prácticas de Responsabilidad Social, los microempresarios analizados tienen un alto grado de conocimiento de la temática, pudiéndose evidenciar un 60% del total de

encuestados, el personal de mandos medios tienen conocimiento profundo de la RS en un 40%.

Más sin embargo, dicho conocimiento dista mucho de la aplicación de procedimientos empresariales acerca de técnicas sostenibles de RS dentro de las microempresas, es así que la percepción del conocimiento de RS en el nivel operativo que es el corazón de la empresas y es en donde se ponen en práctica las estrategias de Responsabilidad Social, tienen conocimiento de apenas un 16% del total de microempresas encuestadas, lo cual denota la falta de operatividad en éste ámbito.

3. ¿Tiene usted conocimiento del contenido e impacto de la Norma ISO 26000 y que ésta señala que el objetivo de la RSE, es contribuir al desarrollo sostenible?

PREGUNTA 3

Tabla Nº 6: Conocimiento Norma ISO 26000

Conocimiento Norma ISO 26000	CANTIDAD	%
SI	140	37
NO	239	63
TOTAL	379	100

Elaborado por: Enrique Procel

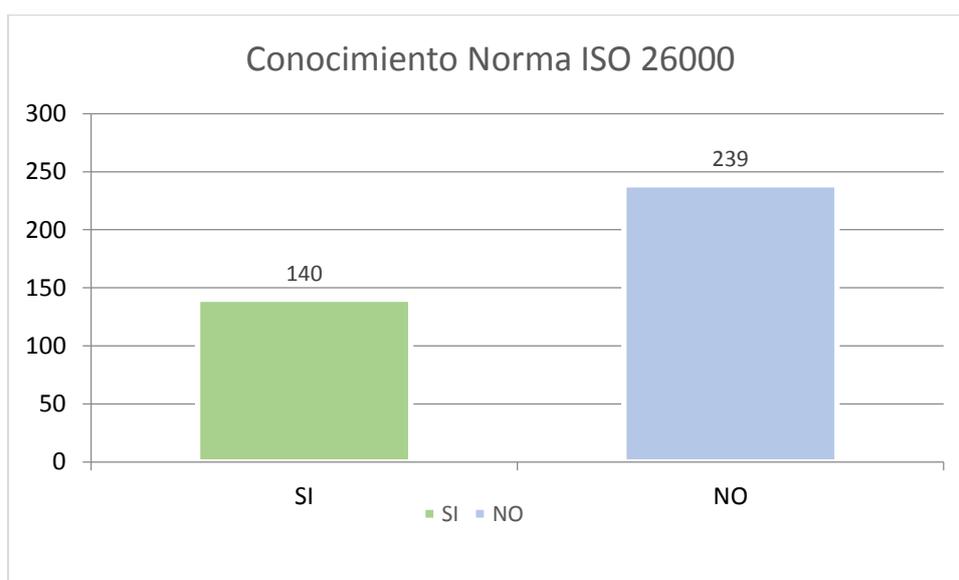


Gráfico Nº 5: Conocimiento Norma ISO 26000
Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Al igual que en el ítem anterior, en la medida en que los administradores, propietarios, y/o gerentes de las microempresas, que tengan conocimiento del contenido e impacto de las prácticas de RS, establecidas en la normativa de calidad ISO 26000, será factible realizar propuestas relacionadas al tema. Es así que de 379 microempresarios encuestados el 140 que representan el 37% conocen del contenido e impacto de la norma, mientras que 239 que equivale al 63% desconocen la normativa ISO.

4. ¿Señale los atributos de RSE más importantes en el ámbito empresarial?

PREGUNTA 4

Tabla Nº 7: Atributos de la RSE

Atributos de la RSE	CANTIDAD	%
Ética y Transparencia	379	100
Protección del Medio Ambiente	254	67
Respeto a los colaboradores	337	89
Ayuda a la comunidad	254	67
Normativa legal	379	100

Elaborado por: Enrique Procel

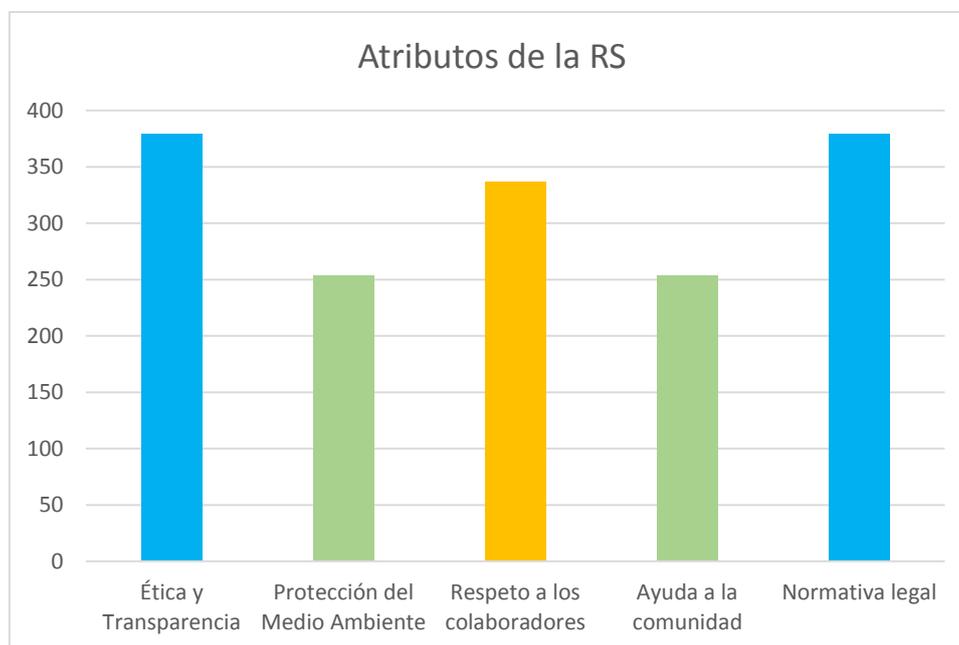


Gráfico Nº 6: Atributos de la RS

Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Resulta valioso que los microempresarios, estén consciente de las posibilidades de acción que su microempresa puede tener al aplicar procedimientos de RS, tomando como referencia el conocimiento de los atributos, es así que el 100% de los encuestados conocen que la RS tiene relación con la ética, transparencia y normativa legal. Mientras que el 89% de ellos que corresponde a 337 encuestados lo relacionan con el respeto a sus colaboradores y apenas el 67%, es decir 254 microempresarios lo asocian con ayuda a la comunidad y protección al medio ambiente.

Los resultados obtenidos son alentadores, pues al conocer los atributos de la RS, en forma total o parcial, será más fácil aplicar un modelo de gestión apropiado al tipo de empresas objeto de estudio de la presente investigación.

5. ¿Cuáles considera beneficios de la aplicación de un modelo de Gestión de RS?

PREGUNTA 5

Tabla Nº 8: Principales beneficios de la RSE

Principales Beneficios de la RSE	CANTIDAD	%
Mayor compromiso y productividad de los colaboradores	227	60
Mayor imagen corporativa y prestigio	186	49
Fortalecimiento empresarial	148	39
Fidelidad del cliente	102	27
Mayor relación con la comunidad	159	42
Mayor fidelidad de los proveedores	61	16

Elaborado por: Enrique Procel

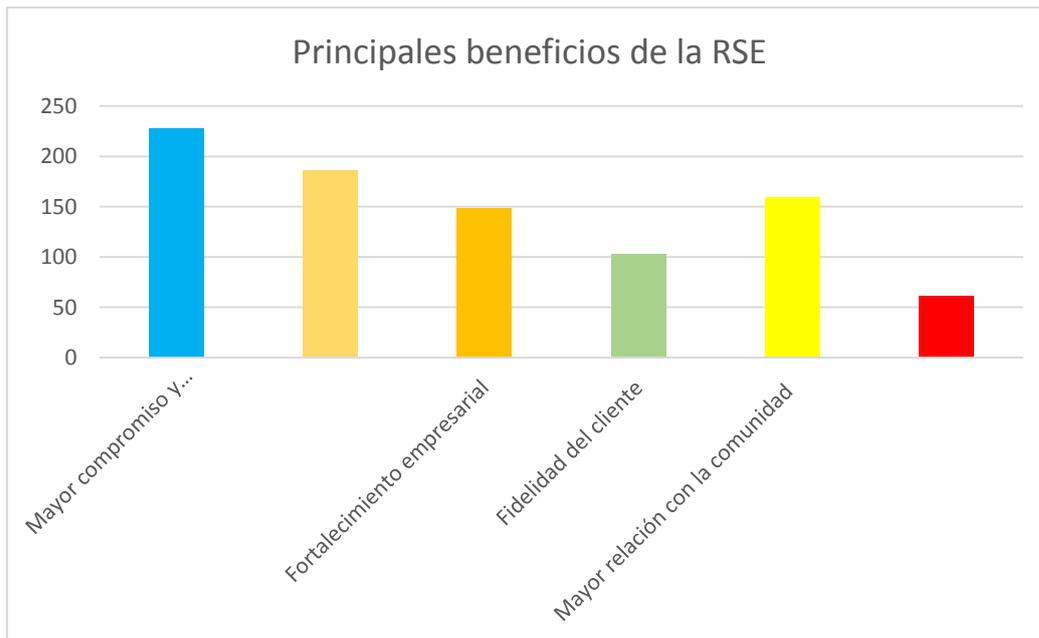


Gráfico Nº 7: Principales Beneficios de la RS
Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Con relación al nivel de conocimiento de los beneficios que pueden generarse en las microempresas de la aplicabilidad de un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, se pudo identificar que el 60% de encuestados consideran que aplicar un modelo de gestión empresarial genera mayor compromiso y productividad de sus colaboradores. Mientras que el 49% de microempresarios, consideran que da mayor imagen corporativa y prestigio, seguido de un 42% que establecen que se mejora la relación con la comunidad, el 39% se enfoca al fortalecimiento empresarial. Esto denota que tienen conocimiento del impacto interno como con la comunidad.

No así con su relación con clientes y proveedores, puesto que la aplicación de un modelo de gestión de Responsabilidad Social empresarial, solo tiene un beneficio del 27% y 16% respectivamente, pudiéndose ver que si la microempresa se enfoca a la satisfacción de cliente para generar mayor rentabilidad no les interesa y por tanto no aplican modelos de gestión.

Indicador: Aplicabilidad

6. ¿Posee algún Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial implementado técnicamente?

PREGUNTA 6

Tabla Nº 9: Posee un Modelo de Gestión de RSE

Posee un Modelo de Gestión de RSE	CANTIDAD	%
SI	15	4
NO	368	96
TOTAL	383	100

Elaborado por: Enrique Procel

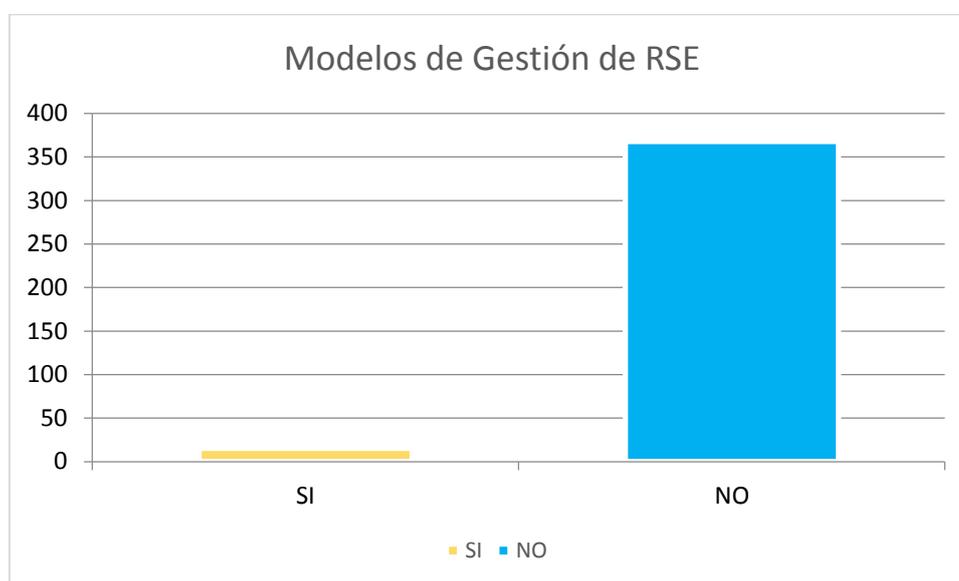


Gráfico Nº 8: Modelo de Gestión de RSE
Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Al indagar sobre si las microempresas analizadas poseen o aplican un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social, se pudo identificar que apenas 15 de ellas que representan el 4% de la población investigada, tienen alto conocimiento y aplican un modelo de gestión acorde a sus necesidades y relación social. Lo cual, es desalentador, pues esto se origina en el concepto de que la mayoría de las microempresas en el país nacen en estructuras familiares, y su crecimiento empresarial es desordenado, por tanto se enfoca el interés de desarrollo en el factor financiero.

7. ¿Realiza con sus colaboradores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

PREGUNTA 7

Tabla N° 10: Prácticas de RSE en las microempresas

Realiza prácticas de RSE en su microempresa	CANTIDAD	%
SI	106	28
NO	273	72
TOTAL	379	100

Elaborado por: Enrique Procel

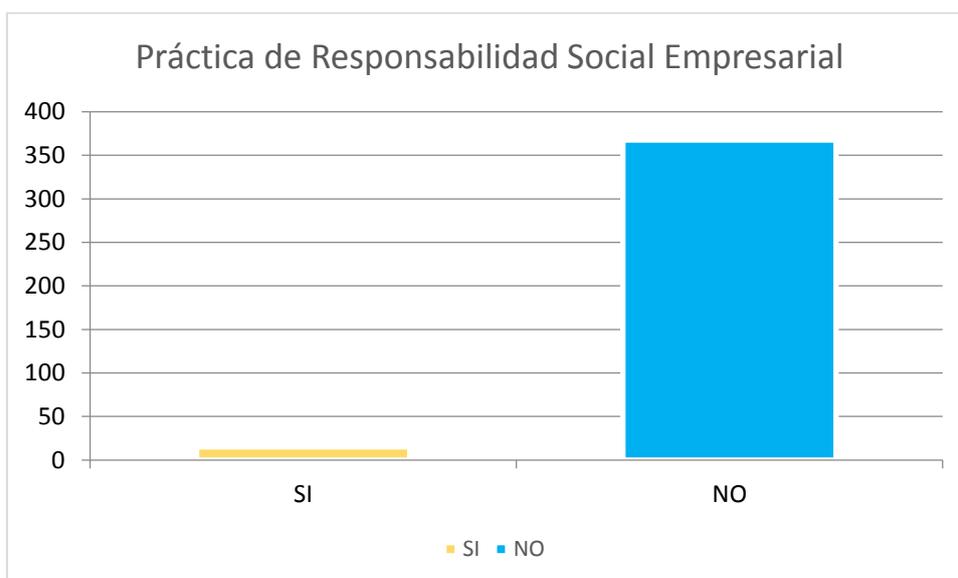


Gráfico N° 9: Práctica de Responsabilidad Social Empresarial
Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Tomando en consideración que las microempresas en el país, son el resultado de la evolución económica, que tienen los negocios familiares, Los cuales responden a estructuras empresariales verticales, antagónicas e inclusive con un nivel de autoridad autocrático e impositivo en donde no se evidencia liderazgo empresarial y toma de decisiones,

A pesar de que no poseen en su mayoría Modelos de Gestión de RSE, varias de ellas aplican prácticas de RS. Estas se han enfocado en lograr rentabilidad mediante la satisfacción de sus clientes, es así que, apenas 106 empresas de la muestra significativa, las cuales representan el 28% del universo de estudio, si realizan

prácticas de Responsabilidad Social, y el 72% restante que representa a 273 empresas no las aplican, como se aprecia en el gráfico anterior.

Es importante analizar de manera general si las microempresas cumplen con ciertos indicadores para conocer su nivel de aplicabilidad de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, siendo considerado como indicadores específicos de análisis de ésta investigación los siguientes:

- Compromisos Éticos

8. ¿Qué tipo de prácticas éticas de RSE aplica en su microempresa?

PREGUNTA 8

Tabla Nº 11: Prácticas éticas de RSE en las microempresas

Prácticas éticas de RSE en las microempresas	CANTIDAD	%
Posee un código de ética	15	4
Posee un reglamento interno	379	100
Tiene explicitada su misión y visión	57	15
En el diseño de su misión y visión participaron sus colaboradores	15	4
La misión y visión son revisadas periódicamente	4	1
La dignidad de sus colaboradores es considerada en la administración	61	16
Realiza donaciones	102	27
Tiene reglas explícitas con sus colaboradores	186	49
Existe nepotismo en microempresa	379	100
Se encuentran declarados los valores y principios corporativos	57	15
La empresa difunde y educa en valores	15	4
Posee un comité consultivo	186	49

Elaborado por: Enrique Procel

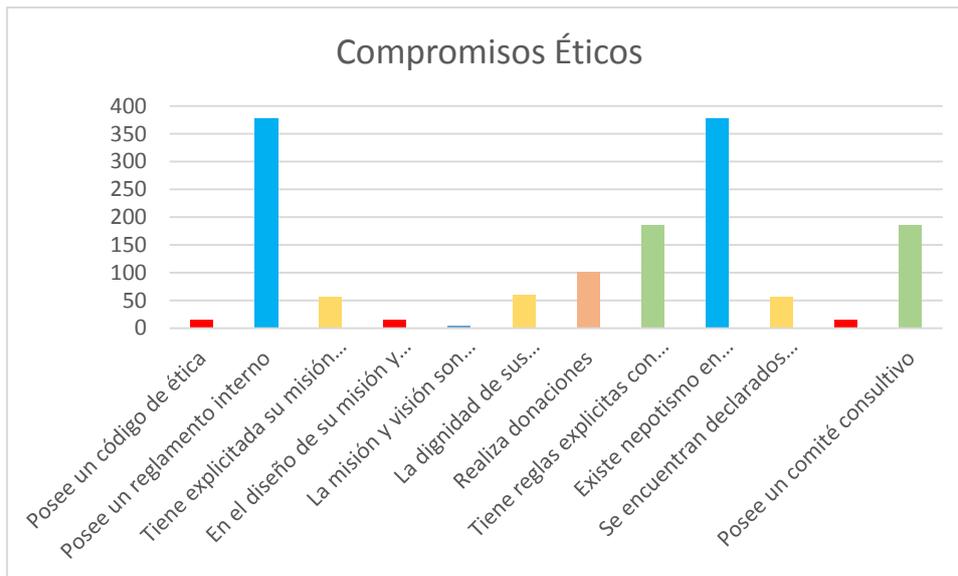


Gráfico N° 10: Prácticas éticas de RSE en las microempresas
Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Con relación al cumplimiento de compromisos éticos en las microempresas, se pudo identificar que el 100% de ellas tienen laborando familiares, es decir existe nepotismo, esto se debe a que este tipo de empresas nacen en estructuras familiares, lo cual genera conflictos organizacionales y resquebrajan el clima organizacional. Se pudo ver además que a pesar de no poseen en su mayoría un Código de Ética, pues apenas el 4% lo tienen, el 49% de ellas son explícitas en reglas de comportamiento con sus colaboradores, evidentemente las reglas son diseñadas a la conveniencia de los propietarios. Pues no existe un código de ética que las defina como tal, a pesar de ello el 100% de las microempresas poseen un reglamento interno, esto se debe a que es una exigencia del Ministerio de Relaciones Laborales.

Al ser empresas de carácter familiar su misión y visión es diseñada por los propietarios, pues apenas el 4% la han elaborado con la intervención de sus colaboradores, y apenas el 15% son la difunden entre sus colaboradores, lo cual indica que no conocen la dirección a la cual esta predeterminada la empresa donde laboran, y solamente el 1% hacen revisiones periódicas de la misma.

De igual manera, el 15% de las microempresas tienen declarados sus valores y principios corporativos y solamente 4% lo difunden entre sus colaboradores. Es importante indicar que únicamente el 4% de microempresas poseen un Código de Ética debidamente diseñado, lo cual genera un problema de incumplimiento de normativas, pues solo les interesa cumplir con aquellas que el marco legal les puede generar sanción, mas no aquellas que permiten cumplir con la Responsabilidad Social con sus colaboradores. Pudiéndose ver que apenas el 16% consideran el proceso administrativo la dignidad de sus colaboradores, como son necesidades personales, permisos en casos de problemas familiares, entre otras.

Con relación al cumplimiento de responsabilidad ética con la comunidad, se pudo ver que apenas el 27% de la muestra estudiada, realizan donaciones. Evidenciándose falta de responsabilidad ética con la comunidad.

Indicador: Gobierno Corporativo

9. ¿Señale el cumplimiento de los siguientes parámetros para conocer el estilo de gobierno corporativo que se practica en su microempresa?

PREGUNTA 9

Tabla N° 12: Estilo de Gobierno Corporativo

Estilo de Gobierno Corporativo	CANTIDAD	%
Mecanismos formales de evaluación periódica de sus integrantes.	15	4
Programas de capacitación e incentivos para sus colaboradores	72	19
Utiliza estudios e investigaciones de apoyo	61	16
Incluye el respeto a los derechos humanos de manera formal	15	4
Existe una estrategia formal de RSE	15	4
Existen objetivos cuantitativos de RSE	61	16
Posee un Plan Estratégico Organizacional	61	16

Elaborado por: Enrique Procel

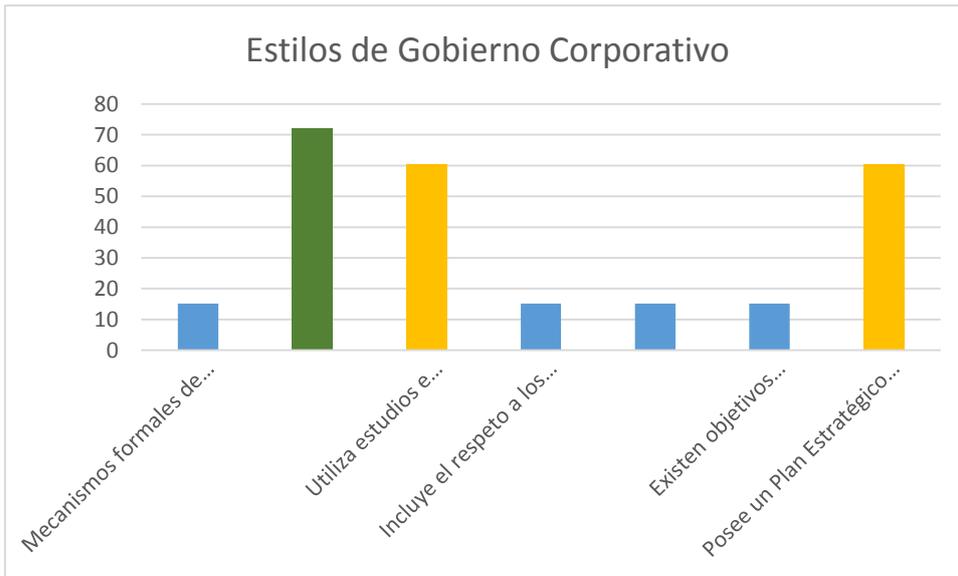


Gráfico N° 11: Estilos de Gobierno Corporativo
Elaborado por: Enrique Procel

Análisis e interpretación de datos

Con referencia al Estilo de Gobierno Corporativo se pudo identificar que apenas 15 microempresas de las encuestadas que representa el 4% de la muestra significativa, tienen un sistema organizado de RSE, a pesar de no contar con un Modelo de Gestión enfocado al tema de estudio, pues poseen mecanismos formales de evaluación periódica con sus colaboradores.

Poseen un plan estratégico institucional 61 de ellas, es decir el 16%, por lo tanto existen en ellas objetivos cuantificables, al igual que poseen apoyo en estudios e investigaciones en igual porcentaje, esto determina que en el 16% del universo de microempresas existe un trabajo organizado dentro de los parámetros de gestión empresarial.

Pudiéndose, corroborar lo anterior cuando el 16% de las mismas tienen programas de capacitación continua para sus colaboradores, al igual que programas de incentivos laborales.

RESULTADOS GENERALES

Los resultados demuestran que las microempresas al tener su origen en la mayoría de los casos en empresas familiares, ligado al desconocimiento de administración por sus propietarios, han hecho que se enfoquen en el desarrollo comercial, y en la satisfacción del cliente buscando mayor rentabilidad, por lo que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial han quedado relegadas o en su defecto son aplicadas parcialmente, como por ejemplo: responsabilidad con sus colaboradores, muy pocas de ellas poseen un mecanismo de evaluación de desempeño, un plan de incentivos, o un programa de capacitación continua. Pues los propietarios, por su posición de microempresas consideran que la inversión en el talento humano no es necesaria o indispensable, un error o paradigma que se tiene que ir eliminando.

Las cifras demuestran que es necesario sensibilizar y formar en lo que respecta a la responsabilidad social, a fin de que sea vista como un modelo de gestión que crea valor para los grupos de interés y que contribuye al bien común, conforme lo mencionado en el enfoque teórico del estudio

Los compromisos éticos de las microempresas se encuentran alejados de los parámetros éticos empresariales, y muy cercanos al marco legal vigente, pues sus colaboradores no conocen procedimientos legales de beneficio propio e institucional para que puedan cumplirlos integralmente.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

Una vez analizado la situación de las microempresas del Distrito Metropolitano de Quito se ha constatado, como lo demuestran las encuestas, la responsabilidad social empresarial ha sido pospuesta a un segundo plano por los dueños de dichas instituciones ya que su objetivo primordial ha sido buscar beneficios inmediatos sin tomar en cuenta perspectivas para el futuro de la sociedad.

3.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LAS MICROEMPRESAS INDUSTRIALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

3.2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Proporcionar a los propietarios y/o administradores de las microempresas del DM de Quito, un instructivo para la implementación de un modelo tipo de Responsabilidad Social Empresarial, que les permita mantener su desarrollo sostenible.

3.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

“La Responsabilidad Social Empresarial conocida por las siglas RSE, se ha convertido en una de las prácticas más comunes en el ámbito empresarial en todo el mundo” (NIETO, 2008, pág. 76), conforme el paso del tiempo, los propietarios y/o empresarios se han percatado de la necesidad de implementar políticas y prácticas que no solo causen beneficios para su empresa, sino que estos réditos se extiendan para toda la sociedad.

En el Ecuador no existe una norma específica que legisle el comportamiento de las empresas, en lo que respecta a la RSE, por lo tanto se puede decir que existe una aplicación voluntaria por parte de las mismas, es así que se han creado instituciones de carácter privado para ayudar a implementar en las empresas dicha responsabilidad. El Instituto de Responsabilidad Social Empresarial IRSE, “es parte de la Fundación Horizontes, una Persona Jurídica, aprobada mediante Acuerdo No. 472, del 29 de diciembre de 2005, por el Ministerio de Educación Y Cultura de la República del Ecuador” (IRSE, 2014) fue creado con la finalidad de impulsar, la práctica, aplicación técnica y metodológica de RSE, con base en la utilización de herramientas universales para que las organizaciones coadyuven en la mejora de la sociedad.

En el Registro Oficial No. 511, publicado el 11 de agosto de 2011 se oficializo con el carácter de voluntaria la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN- ISO 26000 (Guía de Responsabilidad social), con el objetivo de “orientar a las organizaciones sobre responsabilidad social y pueda utilizarse como parte de las actividades de la política pública” (RO-Nº 511, 2011)

Considerando que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial es un pilar importante para tener en cuenta a la hora de planificar e implementar una estrategia empresarial, esta política “consiste en la contribución activa y voluntaria por parte de las empresas para lograr mejoras sociales, económicas y ambientales” (IRSE, 2014).

El correcto uso de la RSE genera beneficios marcados para las firmas. Además de otorgar una buena imagen corporativa para los proveedores y clientes, promoverá una participación más comprometida y motivada por parte de sus empleados y colocará a la organización en un lugar de prestigio, mejorando su posicionamiento y situación competitiva, con el valor agregado de sus productos o servicios.

3.4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA



Gráfico N° 12: Estructura de la Propuesta
Elaborado por: Enrique Procel

Fundamentos sobre la Responsabilidad Social

- La Responsabilidad social empresarial según la Guía ISO 26000
- Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Gestión de la Propuesta

- Descripción de la propuesta
- Acciones propuesta de la RSE para los involucrados en el ámbito interno.

3.4.1. Fundamentos sobre Responsabilidad Social Empresarial

En esta primera parte de la propuesta se le entrega al empresario lo que debe conocer sobre Responsabilidad Social Empresarial, entre ellos: definición, principios, dimensiones, ventajas de implementación.

Lo que el Micro empresario debe saber: ¿Qué es la RSE?

“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa” (SKINNER, 2005)



La RSE es gestionar una empresa con criterio amplio, desde una visión holística que permita relacionar las acciones empresariales con el entorno inmediato (clientes internos, accionistas) y mediato (sociedad en general). Por tanto, se podría resumir en que es:

- Práctica integradora
- Inculca la formación de valores con relación a la colectividad
- Promueve la interacción comunitaria
- Impulsa la utilización de herramientas universales para que las organizaciones coadyuven en la mejora de la sociedad

¿Cómo mi empresa es Socialmente Responsable? La Responsabilidad social empresarial según la Guía ISO 26000

La mejor manera para que el empresario convierta a su empresa en una entidad socialmente responsable es aplicar el modelo de gestión propuesto por la ISO 26.000 (Anexo N° 1), en el cual se evidencian las prácticas responsables y adecuadas de una empresa cualquiera que esta fuere su tamaño.

“La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Que esté integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO 26000- 2008)”

Fuente:

ISO (2008): Guía sobre responsabilidad social ISO 26000: borrador 12/12/2008 International Standard Organization: Ginebra. Recuperado el 02/06/2014 en <http://www.iso.org/sr>

¿En qué ámbitos se debe aplicar la RSE? Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Los ámbitos de aplicación de las prácticas socialmente responsables que puede desempeñar el microempresario se encuentran relacionadas y por ende generan impacto en tres dimensiones claramente identificables:

- a. **Ámbito económico:** generan mayor reconocimiento social y por ende mayor rentabilidad. Por tanto cumplen con sus accionistas, proveedores, clientes internos y externos.
- b. **Ámbito Ambiental:** aportan al cuidado del medio ambiente. Procuran la construcción de buen gobierno corporativo para la empresa, aportan con buenas prácticas ambientales, así como procuran la innovación. creación de nuevos productos o negocios.
- c. **Ámbito Social:** promueven el desarrollo social cumpliendo con lo establecido en la Constitución como son los principios de equidad, respeto a la integridad, equilibrio social, no discriminación, inclusión social. Por lo que se sugiere trabajar con las familias y la sociedad.

“Las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social
El desarrollo sostenible fue definido en 1987 por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas en el informe “Nuestro futuro común” (también llamado informe Brundlandt) como: “El desarrollo que satisface nuestras necesidades sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas”. La comisión señaló tres dimensiones del desarrollo sostenible:

- Desarrollo económico
- Protección ambiental
- Equidad social

Por tanto, el concepto de desarrollo sostenible o sostenibilidad, si bien procede de la preocupación por el medio ambiente, no responde a temas ambientalistas sino que abarca también aspectos económicos y sociales”.

Fuente:

Naredo, J.M. (1996): “Sobre el origen, el uso y el contenido del término sostenible”.
<http://habitat.aq.upm.es/cs/p2/a004.html>

3.4.2. Gestión: BUENAS PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

La propuesta se encuentra organizada por dos ámbitos, uno interno que hace referencia a prácticas de Responsabilidad Social Empresarial hacia los involucrados internos con la empresa: accionistas y colaboradores; y un externa que se refiere al impacto de las acciones responsables de las empresas en los stakeholders externos como: proveedores, competencia y consumidores.



Gráfico N° 13: Gestión de la Propuesta
Elaborado por: Enrique Procel

Ámbito interno:

- **Descripción**

Hace referencia a todas y cada una de las acciones que permiten el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial para con los stakeholders internos: empleados, y accionistas. Acciones o estrategias propuestas de la RSE para los involucrados en el ámbito interno

a. ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La Constitución de la República del Ecuador en el Capítulo Sexto, Art. 66, numeral 15, reconoce y garantiza el derecho de la personas a la Libertad de “desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, **responsabilidad social y ambiental**” (CONSTITUCIÓN, 2008, pág. 19) siendo por tanto un postulado ineludible e inexcusable para aquellos

ecuatorianos que realizan actividades económicas en el país; por tanto, no se los excluye de la obligatoriedad de cumplir con el Principio de Responsabilidad Social y Ambiental, en el contexto donde realizan diligencias empresariales. De ésta manera la Constitución de 2008, reconoce los derechos de la naturaleza, orientando los esfuerzos empresariales al respeto integral de su existencia, mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales y procesos evolutivos. Las estrategias que deben cumplir las empresas en relación a RSE, se sugieren:

Estrategia 1. Elaboración de un plan de RSE.



- Diseño de un Plan operativo sobre RSE
- Difusión del plan de RSE entre los colaboradores de la empresa
- Ejecución de prácticas propuestas
- Control y seguimiento de las prácticas propuestas

Estrategia 2. Elaboración y/o rediseño de Reglamento Interno

- Elaboración o rediseño de Reglamento Interno agregando acápite sobre las normativas para la ejecución de las prácticas de RSE.
- Difusión y puesta en práctica del Reglamento Interno

Estrategia 3. Diseño y difusión de Código de Ética Institucional

- Diseño del Código de ética institucional
- Diseño de políticas de Transparencia y Eficacia de Ejecución
- Difusión del Código de Ética.
- Difusión de políticas de Transparencia
- Existencia y cumplimiento del Código de ética
- Transparencia en informes y reportes formales

b. BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Estrategia 1. Elaboración del Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral



- Diseño de Buenas prácticas de empleo
- Diseño, difusión y puesta en práctica del Reglamento Seguridad e Higiene Laboral
- Condiciones de Seguridad Laboral
- Manejo de accidentes laborales

Estrategia 2. Reciclaje de Residuos



- Diseño de plan de reciclaje institucional
- Difusión del plan de reciclaje institucional
- Manejo de desechos, agua y emisiones

c. BUENAS CONDICIONES DE VIDA

La empresa debe procurar el brindar un ambiente sano y saludable a sus colaboradores, con la finalidad de brindar buen trato a sus empleados, quienes no solo son entes que trabajan para el desarrollo empresarial, sino que también son personas a quienes se debe ayudar a explotar su potencial, que se profesionalmente y que les permita tener buenas condiciones de vida, tanto para él como para su familia. Por lo

que las prácticas de RSE propuestas se logran consolidar a través de la implementación de las siguientes estrategias:

Estrategia 1. Mejoramiento del Clima Laboral

- Desarrollo de un adecuado clima laboral
- Revisión de las condiciones de calidad de vida de los trabajadores: ambiente, instalaciones, equipo, trato persona
- Monitoreo de las prácticas laborales, mercado laboral y competitividad salarial así mejora de las condiciones de trabajo



Estrategia 2. Capacitación de personal

- Identificación de las necesidades de capacitación
- Elaboración del plan de capacitación
- Contratación de personal para que capacite en la empresa.
- Capacitación y perfeccionamiento profesional para los empleados
- Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación

Ámbito Externo:

Descripción:

La Responsabilidad Social Empresarial, determina una postura de compromiso y con los relacionados externamente con la empresa, siendo estos: cliente externo, proveedores, competencia y el Estado.

Esto no significa que sea una cultura de la filantropía, no es que se convierta las empresas en beneficencias, pues el tema de un negocio es que sea rentable. La RSE implica una postura responsable y activa en el impacto de sus decisiones y operaciones. Bajo su esquema, se garantiza la sostenibilidad a lo largo del tiempo y el crecimiento económico.

a. RESPONSABILIDAD CON EL ESTADO

La relación empresarial con el Estado es ineludible, por lo que el empresario debe cumplir o realizar acciones que le permita cumplir con los principios de RSE, para el efecto se mencionan las **siguientes**:

Estrategia 1. Transparencia económica financiera

- Cumplimiento con los balances y exigencia con los órganos de Estado que monitorean y regulan sus actividades económicas (Superintendencia de Compañías – SRI – Municipio del Distrito)
- Cumplimiento con el pago de impuestos.



Estrategia 2. Cumplimiento con los órganos de control

- Obtener todos los permisos de funcionamiento.
- Regulación de los sistemas internos para procesos de auditoría externa.

b. PROYECCIÓN A LAS COMUNIDADES

Entre las propuestas para cumplir responsablemente con la sociedad, se mencionan:

Estrategia 1. Responsablemente sociales

- Creación de empleo directo o indirecto
- Contribución de apoyo a proyectos y programas locales
- Implementar métodos de contribuciones sociales como: productos / servicios, equipos o instalaciones o tecnología, pasantías para estudiantes
- Programas sociales que la empresa realiza en la comunidad, en las áreas de: Educación, Medio Ambiente y Salud
- Capacitación técnica a la comunidad.

Estrategia 2: Proyección familiar

- Programas de recreación familiar
- Instalaciones de esparcimiento y recreación familiar.

3.5. COSTO - BENEFICIO DE LA PROPUESTA

3.5.1. Costo de la Propuesta

El costo de la propuesta está en relación a las fases de desarrollo de la misma, considerando las siguientes variables para determinar los rubros:

- Costeo horas hombre para el diseño de la propuesta.
- Costeo de materiales y suministros
- Otros costos.

Tabla N° 13: Costo de la Propuesta
Elaborado por: Enrique Procel

DESCRIPCIÓN	U/MEDIDA	CANTIDAD	V/UNITARIO	V7TOTAL
FASE I				
Investigación de campo	Horas	80	10	800,00
Impresiones color	Cantidad	18	0.5	9,00
Impresiones b/n	Cantidad	60	0.03	1.80
Copias (encuestas)	Cantidad	480	0.03	14.40
FASE II				
Diseño de la Propuesta	Horas	160	10	1600,00
Impresiones color	Cantidad	8	0.5	4,00
Impresiones b/n	Cantidad	60	0.03	1.80
VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA				2431,00

Elaborado por: Enrique Procel

El costo de la propuesta es de un total de \$ 2.431,00 dólares americanos, los cuales deben ser considerados por los microempresarios como una inversión.

4.5.2. Beneficios de la propuesta

- **Beneficios a corto plazo**

Los beneficios a corto plazo de la propuesta para las microempresas que apliquen lo sugerido como acciones de RSE, son los siguientes:

- Altos niveles de interrelación con stakeholders

- Confianza y seguridad de los stakeholders
 - Mayor capacidad de contratar y mantener talentos
 - Captación de nuevos clientes.
 - Mejora de la relación con el entorno
 - Mejora la comunicación organizacional.
 - Acceso a nuevos segmentos de mercado.
 - Atraer inversiones éticas.
 - Obtención de desgravaciones fiscales.
 - Proporcionar valor añadido a los accionistas
 - Mejores condiciones de acceso a los mercados financieros y menor coste de capital.
 - Mayor nivel de empowerment por parte del personal que labora en las microempresas.
- **Beneficios a largo plazo**

Una vez expuestos los beneficios a corto plazo, evidentemente estos se relacionan en beneficios de largo plazo, siendo estos:

- Mejor rendimiento de desempeño laboral del personal a cargo de las áreas o departamentos en las microempresas.
- Retorno del cliente externo
- Expansión comercial
- Posicionamiento en el mercado
- Mayor nivel de ventas
- Mayor lealtad del consumidor
- Valoración de la imagen y de la marca
- Sostenibilidad del negocio a largo plazo
- Mejora de la imagen corporativa y la reputación
- Incremento de la influencia de la empresa en la sociedad.

4.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.6.1. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación y el diseño de la propuesta con la finalidad de mejorar las prácticas responsables que viene realizando las microempresas industriales del Distrito Metropolitano de Quito, se pudo concluir que:

- A partir del siglo XX la dinámica empresarial, los altos niveles de competitividad así como factores socio económico del país han dado origen a la creación de microemprendimientos que por su origen es estructuras familiares carecen conocimientos de gestión empresarial por tanto no se aplican prácticas de RSE o en la mayoría de los casos realizan dadas como regalos a grupos prioritarios lo cual hace que se pierda el verdadero concepto de las prácticas responsables.
- Es por eso que se han realizado estudios sobre RSE y han surgido modelos de gestión empresarial enfocados en el cumplimiento de prácticas de responsabilidad corporativa, en tal circunstancia surge la ISO 26.000 que promueve las acciones de RSE.
- La investigación ha revelado que en las microempresas industriales los administradores y/o propietarios desconocen del contenido de la ISO 26.000 de RSE en un 63%, esto es debido a su alto desconocimiento del tema. Es así que, los jefes de mandos medios y personal operativo que representan el 56% desconocen sobre temas específicos de Responsabilidad Social Empresarial evidenciándose confusión entre filantropía y prácticas socialmente responsables.
- En tal circunstancia, los administradores consideran que efectúan prácticas socialmente responsables en un 72%, por lo que se observa un alto impacto en la falta de aplicabilidad de un modelo de RSE en un 96% en éste tipo de empresas

4.6.2. RECOMENDACIONES

Como resultado de la investigación realizado se denota un alto desconocimiento del tema de RSE, y aplicabilidad de prácticas responsables, por lo que se recomienda:

- A los microempresarios industriales del Distrito Metropolitano de Quito se realice la receptividad de la propuesta para que: se analice la misma.
- Se considera la inversión de la propuesta tomando en consideración el análisis del costo beneficio de la misma tomando en cuenta que la presente propuesta es una inversión que mejorará aspectos internos dentro de la microempresa, así como externos en temas de posicionamiento de marca, captación de nuevos clientes y por ende elevará la rentabilidad.
- Se apliquen todas las fases y estrategias propuestas para que se evidencie los beneficios a corto y largo plazo mencionados.
- Se realiza la implementación de la propuesta con la intervención de todos los miembros de la microempresa y se ejecute un plan de seguimiento, monitoreo y control de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- CARNEIRO CANEDA, M. (2004). *La Responsabilidad Social Empresarial* (3era edición ed.). Malaga, España: ESIC Editorial.
- CCE. (2001). *Comisión Europea: Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de www.cce.org
- CENTRARSE. (2006). *¿Qué es RSE?* Recuperado el 30 de 03 de 2014, de http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- CEPAL. (2004). *Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas*. Recuperado el 3 de 03 de 2014, de books.google.com.ec/books?isbn=9213225075
- CONSTITUCIÓN. (- de - de 2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*, DIGITAL. (<http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>, Editor, <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>, Productor, & <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>) doi:<http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>
- CÓRDOVA, A. (2011). *Valores Éticos: la posibilidad de lo imposible* (2da edición ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- DMQ. (31 de DICIEMBRE de 2012). <http://www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/36/boletin1.pdf>, DIGITAL. Obtenido de <http://www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/36/boletin1.pdf>: <http://www.institutodelaciudad.com.ec/attachments/article/36/boletin1.pdf>
- ETHOS. (2007). *Empresa y Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 21 de 02 de 2014, de <http://www.ethos.org>
- FORETICA. (2014). *Libros de Forética*. Obtenido de <http://www.foretica.org/conocimiento-rse/que-es-rse?lang=es>
- GALICIA, R. (2013). *RSE: un reto empresarial*. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de <http://www.adaptarsoluciones.com/spa/noticias.asp?Page=7&NAR1=5>
- GARRIGA Y MELÉ. (2004). *Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory, Journal of Business Ethics*, (Vol. 1). (J. PRASNIKAR, Ed., & NOVA, Trad.) NEW YPRK, EEUU: NOVA.
- IRSE, E. (- de - de 2014). <http://www.irse-ec.org/>. Obtenido de <http://www.irse-ec.org/>: <http://www.irse-ec.org/>

- MIPRO. (01 de enero de 2014). <http://www.industrias.gob.ec/>, DIGITAL. (mipro, Productor, & mipro) Recuperado el 11 de FEBRERO de 2014, de <http://www.industrias.gob.ec/>: <http://www.industrias.gob.ec/>
- MUGARZA, F. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial: grupo Zeltia*. Recuperado el 11 de 04 de 2014, de <http://www.rsexuntadegalicia.com/tag/fernando-mugarza?lang=es>
- NIETO, A. (2008). http://www.politicacriminal.cl/n_05/a_3_5.pdf. Recuperado el 16 de 04 de 2014, de http://www.politicacriminal.cl/n_05/a_3_5.pdf: http://www.politicacriminal.cl/n_05/a_3_5.pdf
- PORTER, M. (2010). *Ventaja competitiva: Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior* (7ma edición ed.). Ediciones Pirámide, S.A.
- REYNO, M. M. (2006). *La Responsabilidad Social Empresarial*. España: UT Sta. Maria.
- RODRIGUEZ, M. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial*. ESIC ediciones.
- RO-N° 511. (11 de 08 de 2011).
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/agosto/code/19997/registro-oficial-no-511---jueves-11-de-agosto-de-2011>. Obtenido de <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011>
- SCHWALB. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa*.
- SERNA, H. (2007). *Gerencia estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos índices de gestión* (9na edición revisada ed.). México: 3R Editores.
- UNITAR. (24 de OCTUBRE de 2013). <http://www.unitar.org/es/featured/cumbre-mundial-de-responsabilidad-social>, DIGITAL. (<http://www.unitar.org/es/featured/cumbre-mundial-de-responsabilidad-social>, Editor, & UNITAR, Productor)
doi:<http://www.unitar.org/es/featured/cumbre-mundial-de-responsabilidad-social>
- USAID. (2014). *Informe Micro empresas*. Obtenido de <http://www.santacruz.gob.bo/prensa/notas/contenido.php?IdNoticia=795&IdMenu=901>
- VELEZ, P. I. (2009). *La responsabilidad social empresarial* (1era edición ed.). Navarra, España: U.Javeriana.