

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Empresarial: Una herramienta de sostenibilidad en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta.

Autora: Erika Milena Velásquez Meza

Tutora: Eco. Alexa María Cedeño Macías

**Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas**

MANTA – MANABÍ - ECUADOR
2022 (1)

CERTIFICADO DEL TUTOR.

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el Proyecto de investigación, bajo la autoría de la estudiante Velásquez Meza Erika Milena, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022-2023(1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE GAS PROSPERO MEZA DE LA CIUDAD DE MANTA”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de Julio de 2022.

Lo certifico,



Eco. Alexa María Cedeño Macías, Mg.

Docente Tutor(a)

Área: Administración de Empresas.

CERTIFICADO DE URKUND



Document Information

Analyzed document	1_Velasquez Meza Erika urkund.docx (D142406562)
Submitted	7/25/2022 5:26:00 PM
Submitted by	
Submitter email	alexa.cedeno@uleamedu.ec
Similarity	7%
Analysis address	alexa.cedeno@team@analysis.orkund.com

Sources included in the report


SA	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / 1 Flores Allyson Tesis FINAL.docx Document 1 Flores Allyson Tesis FINAL.docx (D142180646) Submitted by: alexa.cedeno@uleamedu.ec Receiver: alexa.cedeno@team@analysis.orkund.com	 6
W	URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciLarttext&pid=S2218-36202016000300023&lng=es&tlng=es .Popa, Fetched: 7/25/2022 5:26:00 PM	 2
SA	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / 1 Silvania Valentina Choez Menendez Responsabilidad Social Empresarial GAD Montecristi URKUND.docx Document 1 Silvania Valentina Choez Menendez Responsabilidad Social Empresarial GAD Montecristi URKUND.docx (D142359321) Submitted by: alexa.cedeno@uleamedu.ec Receiver: alexa.cedeno@team@analysis.orkund.com	 7
SA	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / Marcillo Arcntales - trabajo final.docx Document Marcillo Arcntales - trabajo final.docx (D78743442) Submitted by: cedeno.alexa@gmail.com Receiver: alexa.cedeno@team@analysis.orkund.com	 4
	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / 2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE MANTA ENERO 23.docx	

APROBACIÓN DEL TRABAJO.

De mi consideración:

Velásquez Meza Erika Milena, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022 (1), solicito se realice la evaluación y aprobación de la propuesta del perfil del trabajo de titulación con el tema: cuyo tema del proyecto es “**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE GAS PROSPERO MEZA DE LA CIUDAD DE MANTA.**”, correspondiente a la modalidad de **Proyecto de Investigación** la cual ha sido revisada en conjunto con **Tutor(a)** Eco. Cedeño Macías Alexa María.

Por la favorable atención que se dé al presente, agradezco y suscribo.




Presidente del tribunal.
Ing. García Loo Ana Del Rocío



Miembro del tribunal

Ing. Velasco Delgado Carlos Alberto.



Miembro del tribunal

Ing. Palma Avellan Ana Manuela

Dedicatoria.

También a mis seres queridos gracias a sus consejos y palabras de aliento.

A mis padres gracias por ayudarme a cumplir mi objetivo como estudiante.

Finalmente, a mis amigos de la vida y de la facultad, por el apoyo diario.

Reconocimiento.

A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito.

A mis padres gracias por su apoyo.

A mis amigos de toda la vida que me acompañan desde siempre.

ÍNDICE

Resumen.	12
CAPITULO I	16
Introducción.	16
Tema de investigación.....	18
1. Diseño teórico	19
1.1. El problema.....	19
1.2. Planteamiento del problema	19
1.3. Formulación del problema.....	20
1.3.1 Problema científico general.....	20
1.3.2 Problemas específicos.....	20
1.4. Formulación del objeto de la investigación	21
1.4.1 Objetivo científico general.	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	21
1.5. Delimitación.	22
1.5.1 Delimitación espacial.	22
1.5.2 Delimitación temporal.....	22
1.5.3 Delimitación conceptual.....	22
1.6. Formulación de la Hipótesis	22
1.6.1 Hipótesis general.	22

1.6.2 Hipótesis específicas.....	22
1.7. Determinación de las variables.....	24
1.8. Matriz de consistencia.....	25
1.9. Justificación de la investigación.....	30
CAPITULO II.....	32
2. Marco teórico.....	32
2.1. Antecedentes de la investigación.....	32
2.1.1. Libros.....	32
2.1.2. Artículos científicos.....	35
2.2. Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	37
2.2.1 Fundamentos de la RSE.....	37
2.3. Responsabilidad Social Sostenible.....	39
2.4. Conducta Ética Empresarial.....	40
2.5. La Sostenibilidad.....	41
2.6. La Sostenibilidad Empresarial.....	42
2.7. La Sostenibilidad Económica.....	43
2.8. La Sostenibilidad Social.....	44
2.9. Modelo Integral INCAE.....	45
2.10. Modelo Conceptual INCAE.....	45
2.11. Glosario de términos.....	48

CAPITULO III	51
3. Metodología.....	51
3.1. Diseño Metodológico de la Investigación.....	51
3.2. Tipo y diseño de investigación.....	52
3.3. Población de estudio.....	52
3.4. Tamaño de muestra.....	53
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6. Análisis de resultados.....	55
3.7. Análisis Global.....	67
CAPITULO IV	71
4. Diseño de Propuesta.....	71
4.1. Título.....	71
4.2. Justificación.....	71
4.3. Objetivos.....	72
5.3.1 Objetivo general.....	72
5.3.2 Objetivos específicos.....	72
4.4. Planteamiento de la Propuesta.....	72
5. Plan de acción – Presupuesto.....	76
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79

Bibliografía80

Anexos88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La presente tabla contiene las dimensiones e indicadores de la variable Responsabilidad Social Empresarial obtenidos de los Indicadores INCAE.....	24
Tabla 2 La presente tabla contiene el Problema, Objetivo e Hipótesis de forma general y específicas.	29
Tabla 3 Formato de recolección de datos.	54
Tabla 4 Análisis Global de Información de la RSE en la Institución.....	67
Tabla 5 Plan De Responsabilidad Social Empresarial Para La Distribuidora De Gas Prospero Meza.	75
Tabla 6 Presupuesto se acciones de RSE en la Distribuidora de Gas Prospero Meza.	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1 Puntaje global del Indicador de Cumplimiento de Leyes.	55
Gráfico 2 Puntaje por Indicador de Cumplimiento de Leyes.	55
Gráfico 3 Puntaje global del Indicador Ética y Transparencia.	57
Gráfico 4 Puntaje por Indicador de Ética y Transparencia	57
Gráfico 5 Puntaje Global del Indicador de Desarrollo de Capital Humano.	58
Gráfico 6 Puntaje por Indicador Desarrollo De Capital Humano.	59
Gráfico 7 Puntaje Global del Indicador de Mitigación de Impactos Negativos.	60
Gráfico 8 Puntaje del Indicador de Mitigación de Impactos Negativo.	60
Gráfico 9 Puntaje Global del Indicador de Beneficios o Colaboradores.	62
Gráfico 10 Puntaje por Indicador de Beneficios a Colaboradores.	62
Gráfico 11 Puntaje Del Indicador De Proyección A las Familias.	64
Gráfico 12 Puntaje Global del Indicador Proyección A las Comunidades.	64
Gráfico 13 Puntaje Por Indicador de Proyección a las Comunidades.	65
Gráfico 14 Puntaje Global Del Indicador Proyección Nivel Nacional o Regional.	66
Gráfico 15 Porcentaje de Cumplimiento de Indicadores INCAE de RSE.	67
Gráfico 16 Porcentaje de Implementación Por Indicador de RSE.	68

Resumen.

El objetivo de la presente investigación fue realizar un diagnóstico del estado de la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de

Manta con el propósito de comprobar su eficacia en alcanzar su desarrollo sostenible, para conocer el diagnóstico de RSE se llevó a cabo la implementación del cuestionario Guía del Manual de Indicadores del Modelo Integral INCAE, el cual es una herramienta de autodiagnóstico encaminada a revisar la gestión de la compañía en cada espacio que comprenda una conducta socialmente responsable.

Esta investigación cuantitativa - descriptiva está orientada hacia la mejora de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial para crear sostenibilidad en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, en donde se inició con un breve repaso sobre los conceptos básicos de la RSE analizando los lineamientos y tendencias de la misma. Para luego basándose en el análisis y los resultados, se introdujo un Plan de actividades claves para el mejoramiento de Responsabilidad Social Empresarial para fortalecer su desarrollo sostenible. Con base en esto, el nuevo Plan de RSE se diseñó con principios y métodos claramente definidos y alcanzables basada en un objetivo general y objetivos específicos, cada uno con sus acciones de mejoramiento que le permitirán a la empresa medir estrategias y metas en su inicio hacia el desarrollo sostenible.

Finalmente se concluye que, la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, reflejó que la institución tiene ciertas prácticas de RSE las cuales están dentro del marco de compromiso legal, pero no implementa un modelo de gestión apoyado en prácticas socialmente responsables, para lograr su desarrollo y crecimiento sostenible y eco-amigable; por lo tanto el éxito del Plan de RSE diseñado en este trabajo dependerá del nivel de compromiso que la alta administración tome en este matiz para apoyar la formación Responsabilidad Social Empresarial hacia su creación sostenible.

Palabras Clave

Responsabilidad social empresarial, Sostenibilidad, Estrategias de gestión, Ética empresarial.

Abstract

The objective of the present investigation was to carry out a diagnosis of the state of Corporate Social Responsibility in the Prospero Meza Gas Distributor of the city of Manta with the purpose

of verifying its effectiveness in achieving its sustainable development, to know the CSR diagnosis was carried out. carried out the implementation of the questionnaire Guide to the Manual of Indicators of the INCAE Comprehensive Model, which is a self-diagnosis tool aimed at reviewing the company's management in each space that includes socially responsible conduct. This quantitative - descriptive research is oriented towards the improvement of the management of Corporate Social Responsibility to create sustainability in the Prospero Meza Gas Distributor of the city of Manta, where it began with a brief review of the basic concepts of CSR analyzing the guidelines and trends. Then, based on the analysis and results, a Plan of key activities for the improvement of Corporate Social Responsibility was introduced to strengthen its sustainable development. Based on this, the new CSR Plan was designed with clearly defined and achievable principles and methods based on a general objective and specific objectives, each one with its improvement actions that will allow the company to measure strategies and goals in its beginning towards sustainable development. Finally, it is concluded that the Prospero Meza Gas Distributor of the city of Manta, reflected that the institution has certain CSR practices which are within the framework of legal commitment, but does not implement a management model supported by socially responsible practices, to achieve its sustainable and eco-friendly development and growth; therefore the success of the CSR Plan designed in this work will depend on the level of commitment that senior management takes in this nuance to support the formation of Corporate Social Responsibility towards its sustainable creation.

Keywords Corporate social responsibility, Sustainability, Management strategies, Business ethics.

CAPITULO I

Introducción.

Una de las ambiciones ligadas a la administración como resultado de la globalización a través de la gobernanza asociada en modelos de gestión Sostenible y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la actualidad las empresas se basan en un conjunto de prácticas, políticas y estrategias que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económicos, sociales y ambiental.

El presente trabajo investigativo tiene como propósito el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, con el cual se accederá a conocer si la empresa va más allá de los cumplimientos de leyes, es decir, que ser socialmente responsable no simboliza limitarse a respetar las obligaciones jurídicas, sino que igualmente es ir más allá de su desempeño transformando más en capital humano, y en las interacciones con relación a prácticas responsables a favor del medioambiente, asimismo nos referimos a la sostenibilidad para promover en la perspectiva de la empresa orientada a generar valor a largo plazo para sus grupos de interés, para crecer en un ambiente de negocios cambiante y competitivo, orientándose a la calidad e innovación y las cuales se puedan incorporar en su estructura organizativa y por ende en su planeamiento estratégico.

También, el alcance de la presente investigación se centra en el diagnóstico que tiene como objetivo de analizar las prácticas respecto a la Responsabilidad Social Empresarial para crear sostenibilidad en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, enfocada en el análisis metodológico aplicable de tipo cuantitativa-descriptiva que representa los acontecimientos observados y permitiendo una clara situación con respecto a la RSE en la

empresa y a partir de ello brindar una propuesta en plan de acción con mejoramientos apoyado en prácticas sostenibles de Responsabilidad Social Empresarial. Al analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta se establece su nivel de madurez en temas de la obligatoriedad legal.

Tema de investigación

Responsabilidad Social Empresarial: Una herramienta de Sostenibilidad en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta.

1. Diseño teórico

1.1.El problema

1.2.Planteamiento del problema

Una de las grandes tendencias unida a la administración de empresa como un gran auge de la globalización a través de la gobernanza corporativa y los modelos de gestión sostenibles y de responsabilidad social empresarial, implica una actitud hacia las empresas para responder a los efectos que las acciones y decisiones que tienen sobre su entorno físico y social y los diferentes grupos con los que se relaciona. Lo que define (Pérez Espinoza, Espinoza Carrión, & Peralta Mocha, 2016) la responsabilidad social es el compromiso constante de contribuir al desarrollo económico sustentable, perfeccionando la calidad de vida de los empleados, así como la de la sociedad local y de la sociedad generalmente la RSE no pretende que los miembros de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este costo y lo realice propio de su cultura organizacional sostenible, en esencia, la moralidad y la racionalidad de la empresa.

En Ecuador según (Lima Bandeira, López Parra, & Villasmil, 2012) apenas para el año 2010 la RSE comienza a tomar fuerza en el territorio gracias al Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), entidad conformada formal y jurídicamente en el año 2005 marcando un hito fundamental para la evolución del criterio en Ecuador.

A pesar del impulso que tomo la responsabilidad social en el país la inexperiencia y la falta de un consenso acerca del efectivo propósito de la RSE es todavía una barrera para su buena práctica, así las empresas basadas en sus principios éticos en el cumplimiento con el marco legal pretenden ser socialmente responsables lo cual deben

tomar una actitud correcta en cuanto al impacto que generan en sus acciones y contribuir al desarrollo sostenible considerando lo social, económico y ambiental para el mejoramiento de sus operaciones y su actividad competitiva.

La Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta dedicada a venta al por menor de gas en bombonas para uso doméstico en establecimientos especializados.

Inició sus actividades comerciales el 15 de junio de 1996.

1.3. Formulación del problema.

1.3.1 Problema científico general.

¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial para crear sostenibilidad que se han implementado en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?

1.3.2 Problemas específicos.

- ¿De qué manera se desarrolla el cumplimiento de leyes en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo es la Ética y Transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo es el Desarrollo de Capital Humano en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?
- ¿De qué manera los Mitigación de Impactos Negativos se manejan en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo son los Beneficios de los colaboradores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?

- ¿Cómo son las Proyecciones a las Familias en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo son las Proyecciones a las comunidades en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?
- ¿Cómo son las Proyecciones a nivel nacional o regional en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?

1.4. Formulación del objeto de la investigación

1.4.1 Objetivo científico general.

Analizar las prácticas de responsabilidad social en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Analizar el cumplimiento de leyes en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta
- Analizar el desarrollo en la Ética y Transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta
- Analizar cómo es el Desarrollo de Capital Humano en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta
- Evaluar los Mitigación de Impactos Negativos que manejan en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta
- Examinar los Beneficios de los colaboradores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta
- Identificar como son las Proyecciones a las Familias en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta

- Examinar las Proyecciones a las comunidades en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta
- Analizar como son las Proyecciones a nivel nacional o regional en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta

1.5.Delimitación.

1.5.1 Delimitación espacial.

El Proyecto investigativo se realizará en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta.

1.5.2 Delimitación temporal.

La investigación de la presente tesis está comprendida desde enero 2022 hasta julio del 2022

1.5.3 Delimitación conceptual.

El presente proyecto de investigación comprende:

- Responsabilidad social empresarial.
- Sostenibilidad.

1.6.Formulación de la Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

La responsabilidad social empresarial se ha efectuado efectivamente para crear sostenibilidad en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta.

1.6.2 Hipótesis específicas.

- El cumplimiento de Leyes en la responsabilidad social empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, son precisos.
- La Ética y Transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son primordiales.

- El Desarrollo de Capital Humano en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta es importante para la práctica.
- Los Mitigación de Impactos Negativos en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son esenciales.
- Los Beneficios de los colaboradores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son primordiales
- Las Proyecciones a las Familias en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, es sustancial
- Las Proyecciones a las comunidades en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, se gestiona de manera eficaz y eficiente.
- Las Proyecciones a nivel nacional o regional en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son necesarias.

1.7.Determinación de las variables

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	DIMENSION INTERNA	INDICADORES
	Cumplimiento de Leyes.	1. Cumplimiento de Legislación Laboral
		2. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias
		3. Cumplimiento de Parámetros Ambientales
		4. Cumplimiento de Parámetros de Productos
		5. Cumplimiento de Estándares de Seguridad
	Ética & Traspacidad.	1. Política de Transparencia y ejecución
		2. Existencia y ejecución de Código de Ética
		3. Traspacidad en Reportes Formales.
		4. Calidad y frecuencia de Reportes Sociales
	Desarrollo de Capital Humano.	1. Inversión de formación de Colaboradores
		2. Programas de Capacitación
		3. Política de Promoción Interna
		4. Sistema de evaluación y retroalimentación
		5. Relación productividad y Compensación.
	Mitigación de Impactos Negativos.	1. Políticas y mecanismos de Seguridad laboral
2. Manejo de despidos y reducciones de personal		
3. Frecuencia y Manejo de Accidentes Laborales		
4. Manejo de desechos, aguas, emisiones		
5. Ciclo de Vida del Producto		
DIMENSIÓN EXTERNA.	INDICADORES.	
Beneficios de Colaboradores.	1. Salarios relativos a la industria	
	2. Sistemas de seguridad social y pensiones	
	3. Políticas corporativas de salud	
	4. Subsidios a colaboradores	
	5. Evaluación de clima organizacional	
	6. Rotación de persona	
Proyecciones a las Familias.	1. Beneficios y subsidios a la familia del colaborador directo	
	2. Conocimiento de los beneficios	
	3. Impacto en calidad de vida de las familias.	
Proyecciones a las Comunidades.	1. Generación de empleo directo o indirecto	
	2. Contribuciones y apoyo a proyectos sociales	
	3. Desarrollo de infraestructura pública o compartida	
	4. Voluntariado	
	5. Proyección de RSE a clientes y proveedores	
Proyección a Nivel Nacional o Regional.	1. Niveles de inversión total	
	2. Apoyo a instituciones del estado	
	3. Alianzas y apoyo a ONGs sociales	
	4. Colaboración con universidades	
	5. Comunicación y promoción de estándares	
	6. Valor Económico agregado social	

Tabla 1 La presente tabla contiene las dimensiones e indicadores de la variable Responsabilidad Social Empresarial obtenidos de los Indicadores INCAE

1.8. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TEMA: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA HERRAMIENTA DE SOSTENIBILIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE GAS PROSPERO MEZA DE LA CIUDAD DE MANTA.					
Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis de Investigación	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial para crear sostenibilidad que se han implementado en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?	Analizar las prácticas de responsabilidad social en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta	La responsabilidad social empresarial se ha efectuado efectivamente para crear sostenibilidad en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta.	Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial	1: Cumplimiento de Leyes 2: Ética y Transparencia 3: Desarrollo de Capital Humano 4: Mitigación de Impactos Negativos 5: Beneficios de colaboradores 6: Proyección a familias 7: Proyección a la comunidad 8: Proyección a nivel nacional o regional	Tipo de Investigación: Cuantitativa; Diseño de la Investigación: Descriptiva. Técnicas: Indicadores INCAE
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variables	Indicadores	Metodología
Primer Problema específico	Primer Objetivo específico	Primera Hipótesis específico			
¿De qué manera se desarrolla el cumplimiento de leyes en la Responsabilidad Social Empresarial de la	Analizar el cumplimiento de leyes en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas	El cumplimiento de Leyes en la responsabilidad social empresarial de la Distribuidora de Gas	Variable Independiente:	1. Cumplimiento de Legislación Laboral 2. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	Tipo de Investigación:

Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?	Prospero Meza de la ciudad de Manta	Prospero Meza de la ciudad de Manta, son precisos.	Cumplimiento de Leyes	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento de Parámetros Ambientales Cumplimiento de Parámetros de Productos Cumplimiento de Estándares de Seguridad 	Cuantitativa; Diseño de la Investigación: Descriptiva. Técnicas: Indicadores INCAE
Segundo Problema específico	Segundo Objetivo Específico	Segunda Hipótesis específica	Variable	Indicadores	
¿Cómo son la Ética y Transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?	Analizar el desarrollo en la Ética y Transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta	La Ética y Transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son primordiales.	Variable Independiente: La Ética y Transparencia	<ol style="list-style-type: none"> Política de Transparencia y ejecución Existencia y ejecución de Código de Ética Transparencia en reportes formales Calidad y frecuencia de Reportes Sociales 	
Tercer Problema específico	Tercer Objetivo Específico	Tercera Hipótesis específica	Variable	Indicadores	Metodología
¿Como es el Desarrollo de Capital Humano en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?	Analizar cómo es el Desarrollo de Capital Humano en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta	El Desarrollo de Capital Humano en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta es importante para la práctica.	Variable Independiente: Desarrollo de Capital Humano	<ol style="list-style-type: none"> Inversión de formación de Colaboradores Programas de Capacitación Política de Promoción Interna Sistema de evaluación y retroalimentación Relación productividad y Compensación 	Tipo de Investigación: Cuantitativa; Diseño de la Investigación:

Cuarto Problema específico	Cuarto Objetivo Específico	Cuarta Hipótesis específica	Variable	Indicadores	Descriptiva.
<p>¿De qué manera los Mitigación de Impactos Negativos se manejan en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?</p>	<p>Evaluar los Mitigación de Impactos Negativos que manejan en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta</p>	<p>Los Mitigación de Impactos Negativos en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son esenciales.</p>	<p>Variable Independiente: Mitigación de Impactos Negativos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas y mecanismos de Seguridad laboral 2. Manejo de despidos y reducciones de personal 3. Frecuencia y Manejo de Accidentes Laborales 4. Manejo de desechos, aguas, emisiones 5. Ciclo de Vida del Producto 	<p>Técnicas: Indicadores INCAE</p>
Quinto Problema específico	Quinto Objetivo Específico	Quinta Hipótesis específica	Variable	Indicadores	Metodología
<p>¿Como son los Beneficios de los colaboradores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?</p>	<p>Examinar los Beneficios de los colaboradores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta</p>	<p>Los Beneficios de los colaboradores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son primordiales</p>	<p>Variable Independiente: Beneficios de Colaboradores</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salarios relativos a la industria 2. Sistemas de seguridad social y pensiones 3. Políticas corporativas de salud 4. Subsidios a colaboradores 5. Evaluación de clima organizacional 6. Rotación de personal 	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa;</p>

Sexto Problema específico	Sexto Objetivo Específico	Sexta Hipótesis específica	Variable	Indicadores	Diseño de la Investigación: Descriptiva. Técnicas: Indicadores INCAE
¿Cómo son las Proyecciones a las Familias en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?	Identificar como son las Proyecciones a las Familias en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta	Las Proyecciones a las Familias en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, es sustancial	Variable Independiente: Proyección a las Familias	<ol style="list-style-type: none"> Beneficios y subsidios a la familia del colaborador directo Conocimiento de los beneficios Impacto en calidad de vida de las familias 	
Séptimo Problema específico	Séptimo Objetivo Específico	Séptimo Hipótesis específica	Variable	Indicadores	
¿Cómo son las Proyecciones a las comunidades en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?	Examinar las Proyecciones a las comunidades en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta	las Proyecciones a las comunidades en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, se gestiona de manera eficaz y eficiente.	Variable Independiente: Proyección a las Comunidades	<ol style="list-style-type: none"> Generación de empleo directo o indirecto Contribuciones y apoyo a proyectos sociales Desarrollo de infraestructura pública o compartida Voluntariado Proyección de RSE a clientes y proveedores 	

Octavo Problema específico	Octavo Objetivo Específico	Octavo Hipótesis específica	Variable	Indicadores	Tipo de Investigación:
¿Cómo son las Proyecciones a nivel nacional o regional en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta?	Analizar como son las Proyecciones a nivel nacional o regional en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta	Las Proyecciones a nivel nacional o regional en la Responsabilidad Social Empresarial de la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta son necesarias.	Variable Independiente: Proyección a nivel Nacional o Regional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niveles de inversión total 2. Apoyo a instituciones del estado 3. Alianzas y apoyo a ONGs sociales 4. Colaboración con universidades 5. Comunicación y promoción de estándares 6. Valor Económico agregado social 	Cuantitativa Técnicas: Indicadores INCAE

Tabla 2 La presente tabla contiene el Problema, Objetivo e Hipótesis de forma general y específicas.

1.9. Justificación de la investigación.

En el presente trabajo investigativo tiene como objetivo principal el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, con el fin de reconocer si la institución utiliza apropiadamente prácticas de RSE que ayuden a la sustentabilidad para así alcanzar sus objetivos.

La responsabilidad social empresarial es un tema que ha tomado importancia a lo largo de los años y que en la actualidad las practicas responsables han tomado fuerza. En Ecuador al ser un país en desarrollo la responsabilidad social empresarial no se ve implementada en todas las organizaciones, sin embargo, existe el incentivo de tener una guía socialmente responsable en las organizaciones que permita generar una planificación o estrategias orientada al desarrollo sustentable en los ámbitos sociales, económicos y ambientales, de manera que influya positivamente en el mercado y los consumidores permitiendo que las empresas generen valor a largo plazo para accionista y los grupos de interés y crear un ambiente de negocios cambiante y competitivo impulsando a la calidad, innovación y productividad.

Los resultados obtenidos permitirán establecer el modelo de gestión que cuenta la empresa y si valida las herramientas o dimensiones que incorporan una responsabilidad sostenible, por ello se debe concientizar la RSE para determinar el éxito de una compañía al contribuir a la sostenibilidad da paso a generar ventajas competitivas y verse beneficiada al desarrollo de la sociedad en oportunidades presentes y a futuro.

El estudio de la responsabilidad social empresarial sostenible en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, reconocerá si sus actividades se desarrollan a favor de la ética y transparencia; los colaboradores; al desarrollo humano y comunidades; y

al medioambiente, con ello visualizar las prácticas que impulsen a la incorporación de estrategias que logre una estructura organizacional más sostenible.

CAPITULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Libros.

En el libro el autor (Wulf Betancourt, 2018) refleja que es innegable que la RSE capte la atención a los consumidores que son cada vez más conscientes de si una empresa está actuando de forma ética y social. Por esta razón, dado que el grupo objetivo de las PYME es la comunidad local, las actividades de RSE que participan en las cuestiones sociales de la comunidad local son importantes y aumentaran la responsabilidad de la empresa mejorará la imagen de la compañía. La RSE es una iniciativa de las empresas para utilizar parte de sus ganancias para mejorar el bienestar social a nivel local o nacional, crear una imagen pública positiva y sentar las bases para consumidores educados. Así la RSE es un compromiso para contribuir al desarrollo económico sostenible y trabajar con nuestros empleados y sus familias, las comunidades y la sociedad en su conjunto para mejorar la calidad de vida y proteger el medio ambiente natural. También muestra que la responsabilidad social empresarial sigue el marco de la ética empresarial y puede aumentar su ventaja competitiva. Además, más allá de las responsabilidades sociales y ambientales, los compromisos y las buenas prácticas con los empleados y las comunidades generan beneficios estratégicos desde una perspectiva legal, comercial, social y financiera. En este contexto, la dirección incrementa la responsabilidad social mejorando la imagen pública y la reputación de la empresa, facilitando el acceso al mercado, y visibilizando la imagen de la empresa y su marca, aumentando así las ventas y los productos, lo entendemos como un factor de mantenimiento del cliente en su fidelidad.

Los autores (Acuña Galindo , Araque Acevedo , Rosero Villabón, Rubio Guerrero, & Uribe Macías, 2014) señalan que el concepto de RSE ya no es un tema de moda ni filantrópico, actualmente esta es la estrategia de mercado que utilizan las organizaciones para generar mayor utilidad, sostenibilidad y beneficios para la comunidad. La RSE, que pertenece al campo de la ética empresarial pero que debe ser abordada desde una perspectiva integral y sistemática, es un conjunto de responsabilidad social empresarial que una empresa no solo responde a los grupos de interés y presenta resultados, sino que también lleva a cabo una actividad o acción. No sólo en el ámbito económico, sino también en los aspectos social y ecológico. La responsabilidad social corporativa debe trabajar en estrecha colaboración con las partes interesadas para adoptar un proceso que integre las preocupaciones sociales, ambientales, éticas, de derechos humanos y de los consumidores en sus estrategias comerciales y centrales, así maximizar la creación de valor colectivo para los propietarios/accionistas y otras partes interesadas y la sociedad en su conjunto, e identificar y mitigar los posibles efectos adversos. También se establece que la susceptibilidad social empresarial se refiere a la capacidad de una empresa para responder a las presiones sociales, y se refiere a una organización que es más o menos capaz de responder a estas presiones en busca de mecanismos organizativos, procedimientos, normas y patrones de comportamiento, por lo tanto, deben ser receptivos, sensibles o comerciales, enfatizando la necesidad de que una empresa se adapte a las necesidades y requisitos sociales específicos, y anticipándose y respondiendo a demandas específicas, o proactivas.

Los autores (Camacho Laraña, Fernández Fernández, González Fabre , & Miralles Massanés, 2014) reflejan la importancia en la implementación de la ética empresarial se ha ocupado de la corrección moral de las diversas relaciones que una empresa construye consigo misma y con sus partes interesadas inmediatas. En otras palabras, los aspectos éticos de una empresa se descubren e identifican en situación de desempeño a su función social. Objetivamente, la institución tiene dos objetivos reales de negocio las cuales es la producción de bienes y servicios y la distribución de los beneficios económicos generados. En segundo lugar, involucra compromisos éticos de las contrapartes sociales de la empresa y sus grupos de interés: clientes, proveedores, comunidades, opinión pública y gobierno, así valoran a la empresa no solo por lo que obtiene de ella, sino también por su contribución a la construcción. Para las buenas empresas es muy beneficioso la integridad de instrumentos legales para garantizar el respeto de unos principios éticos mínimos en la empresa, esta referencia a la cultura corporativa se hace de manera que constituye los valores, intereses, juicios sobre la realidad y su carácter de una empresa en una cultura de gusto acostumbrado se comparte en su definición de la verdadera identidad de la empresa y la correlaciona.

Como señalan (García de la Torre , Portales, & Saavedra García, 2019) la edificación sostenible como herramienta esencial para la adquisición del desarrollo sostenible con ello, la sostenibilidad ha de ser ambiental, social y económica, es decir, ha de utilizar razonamientos ecológicamente factibles y no degradantes, ser socialmente reconocida y deseada, y económicamente operable con tecnologías o procesos apropiados, y ha de proporcionar, definitivamente para el futuro. La Sustentabilidad Empresarial, aparte de envolver las tres dimensiones clásicas: ambiental, social y económico, también debe incluir o examinar una gestión integrada a la empresa en una dirección competitiva, teniendo en

cuenta la relación con el medio ambiente y medir sus impactos sociales y ambientales, utilizando la transparencia como mecanismo de retroalimentación de los Stakeholders hacia las empresas, buscando la mejora continua en el proceso. Esta integración ha dado lugar a las características de una empresa sostenible armonizando en la ética con la gestión empresarial, la integración de objetivos económicos, sociales y medioambientales. Así, la competitividad sostenible crea acciones convirtiéndolas en una ventaja competitiva para la empresa o incluso en una mejora en la forma de llevar a cabo los procesos de la empresa. A partir de la interacción entre los aspectos sociales y ambientales, se crea eficiencia operativa, es decir, los colaboradores realizan su trabajo de manera más eficiente, en pro de la reducción de recursos económicos y materiales. La eficiencia de la producción es creada por la interacción entre los aspectos económicos y ambientales, caracterizada por la inversión económica en el uso y mejora de la tecnología existente en la empresa.

2.1.2. Artículos científicos.

La responsabilidad social empresarial es un componente que fortalezca la competitividad en una empresa y de manera que puedan adaptarse a la adquisición de beneficios sociales, como analizan José Fernando Ortiz-Criollo; Paúl Sarango-Lalangui; Jessica Alexandra Valladares León; Ana Alexandra Santos en su artículo “Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las Asociaciones Productivas de Ecuador” analiza que a nivel de Ecuador se aferran en el espacio de control de los procesos productivos, financiaron y en los bienes y servicios en su forma colectiva e individual, bajo esta percepción se ha demostrado factores positivos los cuales generan empleo y liquidez, sin embargo las organizaciones se deben desempeñar en fortalecer sus prácticas empresariales. El estudio concreto que la RSE respalda al avance en los ámbitos social, económico y

ambiental en su interacción con los grupos de interés de las organizaciones que refuerzan a la mejora de la capacidad en el desarrollo productivo (Ortiz-Criollo , Sarango-Lalangui, Valladares León, & Santos Delgado, 2018).

Loor Alcívar, Iliana en su investigación “Responsabilidad Social y Sostenibilidad Corporativa: Un Estudio Aplicado al Sector Cooperativo de Ecuador” nos define que la responsabilidad social y la sostenibilidad corporativa como elementos complejos y extensos que demandan equilibrio en las partes empresariales, ambientales y a la comunidad. Por ello, la presente tesis doctoral nos presenta que Ecuador se basa en un organismo de control de superintendencia de economía popular y solidaria, según esta categorización cooperativa se basa del tipo financiero, es decir, es de útil para obtener avances en materiales social que constituye a un medio para rendición de cuentas. En este sentido, la importancia en fomentar la RSE y la sostenibilidad en las organizaciones radica en que, por su entorno las cooperativas tienen un fin social que ayude a evaluar la efectividad de manera agradable en los regímenes de valores, responsabilidad, equidad social y cultural y solidaridad (Alcívar, 2020).

En la investigación de la “Medición de la responsabilidad social empresarial casos en pequeñas empresas Latinoamericanas” según Yeicy Bermudez Colina y Agustín Alexander Mejías Acosta, analizan que la responsabilidad social empresarial es una representación de gestión organizacional para la sostenibilidad, que toma importancia cada vez en su actuación estratégica para el éxito de las empresas a largo plazo como un impulsor para el desarrollo innovador en su gestión empresarial, es decir, que actúa éticamente e influye en sus modelos de gestión con importancias a sus grupos de interés. También se resalta en el aspecto de RSE favorece a la eficiencia en su entorno empresarial

en dirección a la competitividad y su crecimiento, con ello al influenciar en el impacto sobre la sociedad y el medioambiente contribuyendo a la mejora del desarrollo sostenible minimizando los impactos perjudiciales, con un compromiso empresarial que condujera a una sociedad corporativa respetando los figuras sociales y socio ambientales (Bermudez-Colina & Mejías-Acosta, 2018).

Francisco José Rincón Roldán en su tesis doctoral “Valores organizacionales, gestión de recursos humanos y sostenibilidad en empresas de economía social” expresa la importancia en tomar conciencia en los cambios actuales del poder público y la sociedad en general, mostrando interés en los modelos empresariales que integren el desarrollo sostenible en sus características económicas, social y de medioambiente dentro de las organizaciones, con ello, considerando mejoras que coloquen a la empresa en el centro de su gestión para contribuir en un modelo que armonice su rentabilidad económica y social, así las empresas que se comprometan a la sostenibilidad deben tener una adecuada relación con gestión de los recursos y sus grupos de interés y buscar que sus beneficios garanticen su supervivencia (Roldán, 2021).

2.2.Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

2.2.1 Fundamentos de la RSE.

En los últimos períodos de la globalización de bienes y servicios ha surgido un agudo debate entre las relaciones que deberían coexistir con las empresas y una sociedad consiente de las operaciones empresariales que generan consecuencias ante los grupos de interés. Con ello el concepto de responsabilidad y su empleo en las organizaciones ha sido trabajado en profundidad a una visión donde las empresas dan respuestas a una diversidad de intereses legítimos (accionistas, proveedores, clientes, empleados, reguladores, etc.),

buscando un equilibrio entre los mismos, Por ende, toca recalcar que por ello en esta época son cada vez más las empresas que son presionadas por el entorno que implementan políticas de RSE que en varios casos caen en el marco del marketing y el desinterés y que poco deben ver con la concepción ética de la organización y la finalidad de la RSE. (Martín, 2013).

Por esta razón, la RSE se ha convertido en uno de los métodos que más importancia ha tomado en el mundo de los negocios y académico, sus bases conceptuales de un modelo de administración empresarial, enfocado no solo en la averiguación de la productividad de las organizaciones sino además en la inquietud por la sociedad en la que esta se desarrolla.

La Organización Internacional de Normalización a través de la guía ISO 26000 (2010), sugiere que la RSE corresponde a las ocupaciones que hacen las organizaciones en favor de la sociedad, en especial las que se dirigen a la custodia ambiental hechas con ética y transparencia aportando al desarrollo sustentable, la salud y confort de la sociedad, tomando en cuenta las expectativas de los interesados y cumpliendo con la legislación y normativa mundial vigente para el mejoramiento de las interacciones sociales.

Según (Tapia Bonifaz, 2018). Así podemos interpretar que el comportamiento corporativa o empresarial es la manera de proyectar los actos y comportamientos de las organizaciones, constituyéndose en la plataforma primordial de la imagen corporativa que muestra a la sociedad, la buena fama y la inserción en nuevos mercados que ofertan productos o servicios de calidad.

La responsabilidad social y al desarrollo sustentable han presentado un crecimiento en su trascendencia la mayor parte de autores concuerdan en que la responsabilidad social

empresarial es la unión voluntaria, por las organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus colaboraciones con sus interlocutores. Es decir, ser una compañía socialmente responsable involucra una práctica voluntaria y sustentable de retribución a la sociedad y el medioambiente por el efecto que sus ocupaciones producen.

2.3.Responsabilidad Social Sostenible.

La responsabilidad social sostenible es un aporte primordial en las empresas modernas basadas en la importancia de incorporar aspectos de preservación del medioambiente, el bienestar en las necesidades sociales y el proceso económico, son contribuciones principales para el desarrollo sostenible (Cogollo Flórez & Ruiz Vásquez, 2019). Así el desarrollo sostenible permite la integración de las políticas y estrategias a las necesidades en sus módulos económicos, sociales y ambiental con una responsabilidad para optimizar el bienestar de la sociedad a través de prácticas de las organizaciones, y contribuciones de recursos de las misma.

Según (Camarán, Barón, & Rueda, 2019) los objetivos de desarrollo sostenible son una iniciativa u oportunidad para que las empresas aumenten su responsabilidad social empresarial y amplíen su progreso sostenible con la que puedan tener estrategias sociales que sean capaz de formar ventajas competitivas, las cuales debe ser elaborada con los objetivos de la empresa y debe hacerse uso de los recursos y capacidades únicas, para con ello se debe tener de importancia la incorporación de la demanda de los Stakeholders con una visión de largo plazo para el beneficio de la organización. Por consecuente, se señala que las ventajas empresariales que abordan las estrategias sostenibles se perciben al buen

relacionamiento de sus grupos de interés, fortalece la marca y la fidelidad de los clientes, con ello aportando a su importancia del buen desarrollo de responsabilidad sostenible.

En este enfoque directamente relacionado con la responsabilidad sostenible, se integra para instruir la necesidad de descubrir, contemplar y evaluar la responsabilidad social, desde una representación amplia y empresarial. Para ello se afirma, como las empresas desarrollan estrategias que integran valores sociales en sus prácticas económicas, sociales y operacionales y que actúen socialmente responsable en busca de ética empresarial para lograr éxito a largo plazo en la empresa (Romero, 2018).

2.4. Conducta Ética Empresarial

Según (Cepeda, 2016) dice que el comportamiento ética empresarial comprende la conducta de las personas sin tener en cuenta su rango, basado en las reglas y valores determinados por el ámbito organizacional. Además, hace referencia al grupo de reglas establecidas por la organización y dirigidas a los empleados con el fin de proporcionarles los valores para la idónea toma de elecciones.

Analizando la ética empresarial o en los negocios está asociada con la RSE que nace por la necesidad de recuperar la confianza en las instituciones y una responsabilidad moral con la sociedad. Por consiguiente, la ética empresarial o ética en los negocios es la conexión que asegura la permanencia de la compañía con personas causantes y de valores, capaces de tomar elecciones y cooperar en grupos, para el progreso de los conjuntos de interés y del entorno.

La ética empresarial es un hecho que se le concede más atención en las empresas del sector privado, saben que al no alinearse con los cumplimientos normativos nacionales o

internacionales las empresas pueden verse sujetas a denuncias, mala reputación o rechazo de los clientes. Por ello los consumidores exigen a las empresas más transparencia en sus productos, servicios y programas donde se refleje la ética empresarial real y no superficial, es decir, no puede haber empresas sostenibles sin ética o sin prácticas de responsabilidad social empresarial (Martínez I. O., 2020).

2.5.La Sostenibilidad.

Según (Bandeira, 2013) lo que se propone a la sostenibilidad de la Responsabilidad Social de empresas es llegar a la etapa transformativa, cuyos principios se basan en la creación de valor, en la gobernanza corporativa, en una identificación de contribución real a la sociedad y a la integridad y preservación ecológica. De esta forma se alcanzaría a mantener la sostenibilidad y no tan solo a teorizar sobre las funciones socialmente responsables.

La sostenibilidad actualizada para hacer que los negocios promuevan la integración social, optimizando y la implementación de los recursos naturales y con ello disminuyendo el efecto sobre el medio ambiente para mantener la totalidad del mundo en beneficio de las futuras generaciones sin dañar el desarrollo económico y financiero de la organización. Por ello, la sostenibilidad es una visión de negocios dirigida a producir costo a extenso plazo para los accionistas y demás conjuntos de interés, por medio de una administración objetiva, es decir, económica, social y ambiental. Si bien el desarrollo sostenible se describe a la unificación de prácticas en la calidad de vida y el bienestar social, así las estrategias sostenibles impulsadas a la RSE puedan considerarse como una vía que expresa una mirada más objetiva aumentando la efectividad del uso de los recursos y la mejorar en la confianza de sus grupos de interés en estrategias de desarrollo sostenibles que permitan

la prosperidad al impacto en el medio ambiente y el bienestar de la sociedad (Almeida-Guzmán & Díaz-Guevara, 2020).

2.6.La Sostenibilidad Empresarial.

La sostenibilidad empresarial favorece directamente al desarrollo, a la creación de empleos y a la disminución de la pobreza, con el uso de la responsabilidad social crea rentabilidad dentro de la empresa en un funcionamiento que incorpora los aspectos económicos, sociales y ambientales y así crear relaciones que integran un beneficio mutuo con la empresa y la sociedad (Leguísamo, 2013).

Las empresas se transforman en espacios de importancia para lograr los objetivos o procedimientos administrativos delegados a fomentar una relación con las tendencias y convertirlas en establecimientos que enfrenten retos con la sostenibilidad en su cadena de valor para incrementar sus capacidades productivas y mantener la competitividad, trabajando juntamente para y resolver problemas ambientales y sociales con el propósito de impulsar y transformar los productos o servicios de las empresas con el fin de mejorar la sostenibilidad de la misma (Hugo Cárdenas, Flores Ramos, Peralta Beltrán, & Lara Pazos, 2019).

La sostenibilidad empresarial para describir a las organizaciones que crean valor en sus estrategias que benefician sus prácticas en un mundo más sostenibles, actualmente la sostenibilidad empresarial es de evidencia para aumentar la responsabilidad social empresarial hacia sus grupos de interés gestionando los objetivos, metas y políticas para hacer más concurrente el bienestar de las empresas con la necesidad de promover el impulso económico de forma sostenible (Gil LaFuente & Barcellos Paula, 2011).

2.7.La Sostenibilidad Económica.

La sostenibilidad económica según (Mora & Martínez Martínez, 2018) se refiere a un progreso de mejora económico eficientemente y equitativo, el cual genere un aumento al bienestar de la sociedad y para alcanzar este objetivo se debe asumir o plantear políticas que a largo plazo no incidan en quebrantar la calidad de vida de la sociedad. Por ello, una estrategia primordial que pueden llevar a cabo las empresas es aplicar la economía verde en las organizaciones como un modelo que consienta el mejoramiento del bienestar humano e igualdad social.

Analizando (Martín Barroso, Ferreiro, & Riós Obregón, 2021) hace referencia a la importancia en su beneficio de incorporar el enfoque de la rentabilidad sostenible al ámbito que vincule el desarrollo a la sostenibilidad económica, es decir, al incorporar un buen manejo de los recurso empleados en su sentido de cuidado de medioambiente y a lo social permitiendo considerar una contabilización más positiva en sus contribuciones sostenibles, ya sea en sus extensiones empresariales a su incorporación a la dimensión de desarrollo sostenible.

Para garantizar la sostenibilidad económica en necesario crear valor en su impacto social y económico un objetivo de importancia para asegurar la supervivencia de la empresa, es decir, las empresas deben estar dispuestos en generar ingresos que certifiquen su sostenibilidad económica y autonomía financiera, considerando que la sostenibilidad económica en las empresas tienen como primordial objetivo alcanzar un cambio o impacto en la sociedad y con ello sus procesos se convertirán en la gestión estratégica de la empresa (Terrerros, 2015).

2.8.La Sostenibilidad Social.

Se analiza en aspectos de control de impacto social, valor social o participación en la sostenibilidad social en una empresa a los diseños vinculados a eslabones de cadena de valor que generen impacto a la comunidad, si bien tales herramientas son relacionados con los esfuerzo o ideales que agrupan a la cultura de la comunidad, por este hecho es de responsabilidad garantizar objetivos que ayuden a la calidad de vida e impulsen a los procesos de innovación social y al beneficio del fortalecimiento de la empresa (Román Cervantes, Guzmán Pérez, Mendoza Jiménez, & Pérez Monteverde, 2022).

El conocimiento de sostenibilidad en su enfoque social y su intervención a la contribución con la innovación a la sostenibilidad social, con el fin de adquirir una mejora en la calidad de vida para la sociedad y así el desarrollo sostenible social da lugar a la transformación de la empresa generando mayor productividad a la innovación social interpretados según los valores y ética social, con aportes a la mejora del bienestar social, con el fin de elaborar nuevos objetivos sociales orientadas al capital social, ecológico, financiero, político y sentido de lugar (Martínez-Osorio, Barana, Rocha-Carneiro, & Paschoarelli, 2017).

La sostenibilidad social impulsada al desarrollo de las empresas, de acuerdo con (Martínez-Iñiguez, Tobón, & Soto-Curiel, 2021) contribuyen a la transversalidad y la conexión con la sociedad en la implementación de mejoras continuas, el beneficio en calidad de vida, el progreso de las empresas y el fortificar la economía a la contribución objetiva y equitativa hacia la sostenibilidad.

2.9. Modelo Integral INCAE

Los indicadores INCAE en su modelo de responsabilidad social empresarial se centra en la región Centroamérica, ya que es un tema respectivamente nuevo y que en estos últimos años ha sido discutido largamente por empresarios y organizaciones. Para INCE es importante promover una gestión empresarial que reúna aspectos sociales y ambientales dentro de las estrategias de negocio en busca de aumentar su productividad o como un instrumento de diferenciación. INCAE emplea un modelo de alineación exhaustivo para lograr el desarrollo de los tres aspectos claves para el liderazgo de organizaciones: relacionales, intelectuales y prácticos. (INCAE, 2010)

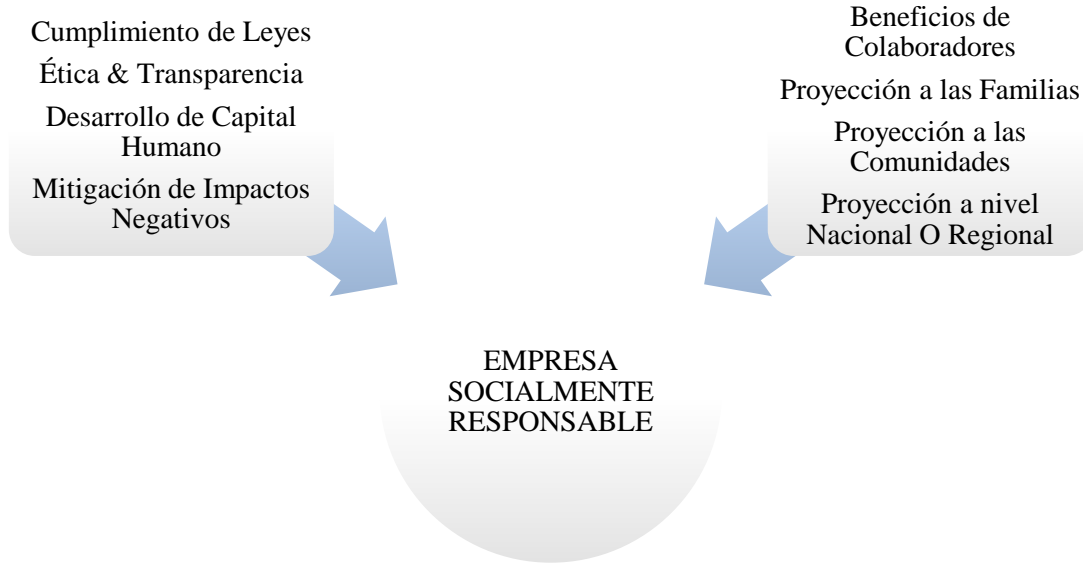
2.10. Modelo Conceptual INCAE

El Manual de Indicadores de RSE es una herramienta de autodiagnóstico encaminada a revisar la gestión de la compañía en cada espacio que comprenda una conducta socialmente responsable, tomando en consideración los siguientes puntos:

- Las posiciones nacionales de los países centroamericanos.
- Las predisposiciones internacionales de RSE
- El instrumento debe permitir balances entre empresas y sectores y ser flexible a los diferentes países de la región y
- Los resultados conseguidos de este instrumento deben de ser de alta relevancia para el sector privado desde la perspectiva de un punto de comparación en el avance de nuestra región en el tema de RSE.

El Modelo de RSE comprende ocho categorías que a su vez están ubicadas en dos dimensiones generales: interna y externa.

Ilustración 1 Dimensiones internas y Dimensiones Externada de los Indicadores INCAE



La *dimensión interna* se refiere a las prácticas enfocadas hacia el interior de las empresas. Dentro de la dimensión interna se encuentran las siguientes categorías:

- Cumplimiento de Leyes: En primera las empresas deben desempeñar con el marco legal determinado que incluye la legislación laboral, tributaria y ambiental de cada país.
- Ética y Transparencia: El código de ética y las habilidades que permiten transparencia son las bases para el desempeño de los objetivos estratégicos.
- Desarrollo de Capital Humano: El éxito de toda organización depende de la calidad de sus recursos humanos.
- Mitigación de Impactos Negativos: El impacto negativo que se da en todas las empresas está relacionado con los colaboradores y con la seguridad en el lugar de trabajo y con los despidos o reducciones de personal.

La dimensión externa se representa las transformaciones sociales y ambientales que tienen un impacto en la sociedad. Dentro de la dimensión externa se encuentran las siguientes categorías:

- Beneficios de colaboradores: Se refiere a las inversiones que se realizan para mejorar las condiciones de los colaboradores
- Proyección a familias: Se incluyen las inversiones que aumenten la calidad de vida de las familias de los colaboradores
- Proyección a la comunidad: Se abarca una amplia gama de acciones enfocadas en causar un impacto positivo en las comunidades inmediatas de las empresas.
- Proyección a nivel nacional o regional: Incluye el impacto económico global de la empresa que es generado por los niveles de inversión en el país o alianzas con organizaciones

2.11. Glosario de términos.

- **Prácticas Empresariales.**

Prácticas empresariales consisten en mejorar los niveles de capacidad de una empresa basados en mejorar las condiciones con los grupos de interés como clientes, proveedores y/o empleados, al ofrecer mayor transparencia y ética generando valor y a su vez que beneficia no solamente a la empresa sino también a la sociedad, el medio ambiente y a sus participantes (Aldana, 2021).

- **RSE.**

Responsabilidad Social Empresarial de una empresa por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente, ético y sostenible en aprobación con la ley aplicable y de convenio con las normas internacionales (Licandro, 2017).

- **Gestión Empresarial**

La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con el propósito de que la empresa sea factible económicamente, de la misma manera promete una oportunidad clave para la mejora de planificar los procesos, establecer mecanismos para el seguimiento y a mejora de estos (Mora-Pisco, Duran-Vasco, & Zambrano-Loor, 2016).

- **Grupos De Interés – Stakeholders**

Los grupos de Stakeholders es cualquier personas o grupos con intereses que tenga una relación o intereses (directos o indirectos) con o sobre la organización (Rivera Rodríguez & Malaver Rojas, 2011).

- **Sostenibilidad Corporativa.**

La sostenibilidad corporativa modula el desarrollo sostenible al valor formado entre empresas y sociedad, igualando responsabilidades individuales y colectivas con la acción innovadora desde una representación técnica y responsable (Melamed-Varela, Blanco-Ariza³, & Rodríguez-Calderón, 2018).

- **Ética**

Se establecen en los valores corporativos que presiden la empresa y que consientan fortalecer una buena imagen, interna y externa (Chacón, 2018).

- **Transparencia**

La transparencia es la base a la autenticidad exigida, con el fin de generar confianza en sus negociaciones económicas, en su gestión empresarial y relaciones con sus Stakeholders (Chirinos Araque, Ramírez García, Godínez López, Barbera Alvarado, & Rojas Nieves, 2020).

- **Equidad Social**

La equidad social también es una indicación de sostenibilidad, y está basada en la justicia social, los recursos en condiciones de igualdad, la sociabilidad para la obtención de bienes y servicios e información, entre otros (Puentes, 2021).

- **Legislación**

La legislación hace referencia a todo el conjunto de leyes y reglamento jurídico instaladas por los organismos competentes que fundamentan la moral y la ética (Martínez A. , 2022).

- **ISO 26000**

La Organización Internacional de Normalización - ISO (International Standardization Organization). La norma ISO 26000 interviene el impacto que las disposiciones y acciones de las organizaciones puedan tener en el medio ambiente y la sociedad, con ello otorgan mayor importancia a diversas acciones de RSE (Popa & Dabija, 2019).

- **Innovación Social**

La innovación social como elemento de transformación social el cual se explica como novedosas ideas, productos, servicios o modelos que compensan las necesidades sociales con más efectividad y que inventan novedosas colaboraciones sociales o interrelaciones (Martínez Moreno, Cruz Gallach, Blanco, & Salazar, 2019).

CAPITULO III

3. Metodología.

3.1.Diseño Metodológico de la Investigación.

Según (Azuero, 2018) el marco metodológico es el grupo de actividades destinadas a explicar y examinar el fondo del problema propuesto, por medio de métodos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el análisis, esta labor se basa en hacer operativa los conceptos y recursos del problema que estudiamos.

Así mismo, (Rodríguez A. , 2019) la metodología en el ámbito de la averiguación documental, interpretativa y detallada, utilizando como procedimiento de estudio, la exploración del discurso; procura caracterizar el hecho investigado, con el fin de establecer sus recursos primordiales, por consiguiente, se efectuó una revisión sistemática con criterio crítico de la información del problema a averiguar, a un grupo de textos especializados para abordar y agrandar los conocimientos respecto al asunto.

En el proceso metodológico de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales en donde sus procedimientos cuantitativos estudian los hechos observables, medibles y replicables donde se usa con exactitud matemática y con modelos estadísticos de codificación numérica. La búsqueda cuantitativa destaca las siguientes características importantes como: problema, objetivo general y específicos, hipótesis, variables, instrumentos para la recolección de la información y medición de variables muy estructuradas. (Rodríguez E. M., 2017).

3.2. Tipo y diseño de investigación

Tomando como referencia (Villalobos Zamora, 2019) el tipo y diseño de investigación busca la dirección en alcanzar la excelencia en la investigación. La presente tesis que tiene como objetivo “Analizar las prácticas de responsabilidad social en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta” se clasifica en su modalidad metodológica descriptiva y analítica, la cual se sustenta en técnicas de recolección de datos, es decir, textos bibliográficos, tesis doctorales o artículos científicos de varios autores.

El método por utilizar para la recopilación de datos se clasifica como cuantitativo mediante el cual es de suma importancia, ya que se lleva a cabo la evaluación de indicadores que a partir de datos observados permitan crear ideas a nuevos enfoques.

3.3. Población de estudio

Para (Pastor, 2019) una población de estudio es el conjunto de módulos comúnmente de personas, actividades o acontecimientos en los que estamos interesados en estudiar, es decir, que la población de estudio de una investigación es el conjunto de los elementos de interés caracterizados en lo que se desea estudiar y da origen a los datos de la investigación.

Para establecer el objetivo de la presente tesis y analizar la Responsabilidad social Empresarial en la Distribuidora de gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, se aplicará el cuestionario basado en los Indicadores INCAE de RSE, así determinar el cumplimiento de las practicas que relacionan una responsabilidad sostenible.

3.4. Tamaño de muestra

Según (Quispe, Pinto, Huaman, Bueno, & Valle-Campos, 2020) nos referimos que tamaño de muestras nos habilita determinar cuál es la mínima cantidad de participantes necesarios para probar nuestra hipótesis de interés.

En esta investigación se toma como única referencia de población y muestra a la administradora de la Distribuidora de gas Prospero Meza de la ciudad de Manta, por lo tanto, no hay cálculo de la muestra.

3.5. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos de esta investigación es el cuestionario de Indicadores INCAE 2010, el cual comprende indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, los cuales el Manual de Indicadores corresponde a una herramienta de autodiagnóstico dirigida a revisar la gestión de la empresa en cada ámbito que comprende una conducta socialmente responsable, siendo un instrumento de autoevaluación que percibe ocho categorías, cada una de las cuales incluye a su vez varias subcategorías. Paralelamente para cada subcategoría se ha diseñado un grupo de métricas específicas que a su vez están ubicadas en dos dimensiones generales: interna y externa.

El instrumento de recolección fue aplicado de manera virtual a la administradora de la “Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta”. Para analizar si la institución actúa con Responsabilidad Social Empresarial, se consideran los parámetros de calificación de la siguiente manera.

Para analizar si la institución ejerce la Responsabilidad Social Empresarial, se observan los parámetros de clasificación que se dieron para realizar el cuestionario vía a lo siguiente:

- Indicar en cada parámetro del cuestionario respondiendo SI – NO – N/A.
- Los indicadores (SI-NO-N/A) deben ser completados a excepción de casos en donde el indicador de fondo no corresponda a ser aplicable a la realidad de la institución.

Para la interpretación de resultado, se elabora un matriz para la institución de objeto de estudio donde se constan las 8 categorías con sus respectivas subcategorías de requerimiento y el porcentaje obtenido del cumplimiento en su RSE.

A continuación, se presenta el formato de instrumento de recolección y evaluación de Responsabilidad social empresarial de los Indicadores INCAE a la “Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta”.

Tabla 3 Formato de recolección de datos.

INDICADORES	SI	NO	N/A	N° Requisitos	% Cumplimiento
1. Cumplimiento De Leyes					
2. Ética & Transparencia					
3. Desarrollo De Capital Humano					
4. Mitigación De Impactos Negativos					
5. Beneficios A Colaboradores					
6. Proyección A Las Familias					
7. Proyección A Las Comunidades					
8. Proyección A Nivel Nacional O Regional					

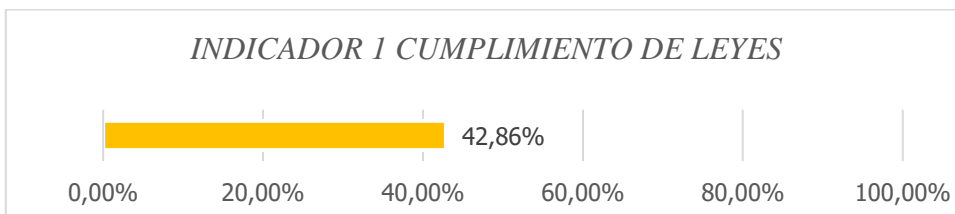
*Elaboración: Velásquez Meza Erika.
Fuente: Elaboración Propia.*

Una vez obtenidos los resultados se procederá a determinar el grado de Responsabilidad Social Empresarial de la institución; en donde, en función de los resultados

obtenidos se determinarán los Análisis por Indicadores en sus 8 categorías y un análisis global que darán una idea visual si la institución implementa la RSE en su organización.

3.6. Análisis de resultados.

Gráfico 1 Puntaje global del Indicador de Cumplimiento de Leyes.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis

El porcentaje obtenido en el indicador de Cumplimiento de Leyes el resultado conseguido es de 42.86%, lo que indica que la institución realiza ciertas acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Gráfico 2 Puntaje por Indicador de Cumplimiento de Leyes.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

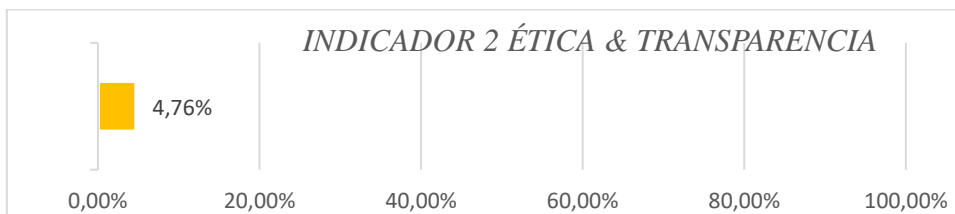
Referente al indicador de “Cumplimiento de legislación laboral”, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100% lo que indica que la institución aplica la RSE en su marco legal en donde se establece el desempeño del código de trabajo, la cual regulariza el derecho laboral encargada de las personas tengan un pleno desarrollo en cada puesto que se desempeña en la institución.

El indicador del “Cumplimiento de obligaciones fiscales” la puntuación total obtenida fue de 0,00%, es decir, la empresa no cuenta con algún tipo de exención tributaria, como ejemplo en el caso de zonas francas, inversiones turísticas o asociaciones sin fines de lucro.

El indicador de “Cumplimiento de parámetros ambientales” la puntuación total obtenida fue de 0,00%, es decir, que la empresa no cuenta con legislación nacional con respecto a temas ambientales

El indicador de “Cumplimiento de parámetros de productos y seguridad industrial” se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100% lo que indica que la empresa utiliza la RSE en el cumple con los estándares en certificaciones de calidad de productos y seguridad.

Gráfico 3 Puntaje global del Indicador Ética y Transparencia.



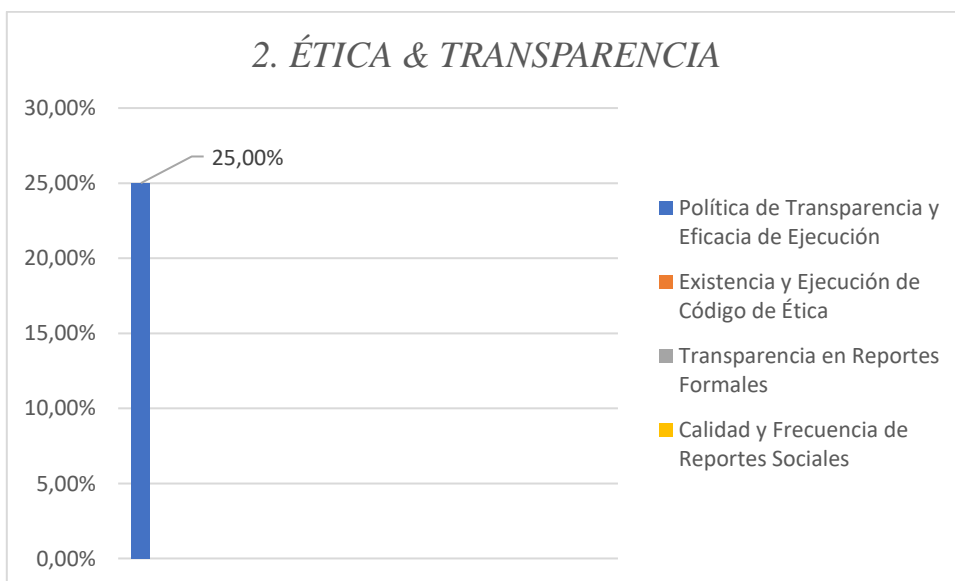
Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

El indicador de Ética y Transparencia obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 4.76%, indicando que la empresa no aplica un mínimo en sus prácticas de RSE.

Gráfico 4 Puntaje por Indicador de Ética y Transparencia



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

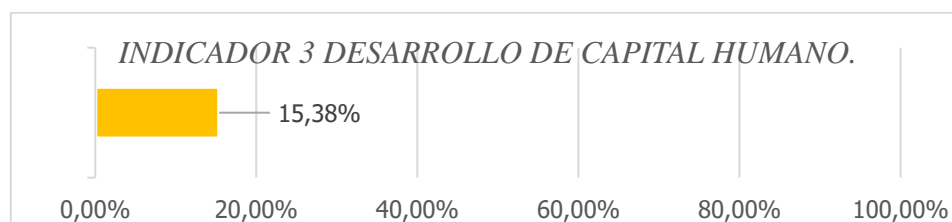
Análisis.

Referente al indicador de “Política de transparencia y eficacia de ejecución”, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 25.00% lo que indica que la institución no cuenta con políticas en su mecanismo interno para denunciar actos de corrupción, y

asimismo la empresa no cuenta con una mención para el desempeño de la empresa. Sin embargo, la empresa prioriza los principios y valores, donde explícitamente hacen compromisos con la transparencia, o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés.

En los indicadores del “Existencia y ejecución de código de ética”, Transparencia en reportes formales” y “Calidad y frecuencia de reportes sociales” la puntuación total obtenida fue de 0,00%, es decir, la empresa no cuenta con políticas que ayuden a reflejar las buenas prácticas en la RSE.

Gráfico 5 Puntaje Global del Indicador de Desarrollo de Capital Humano.



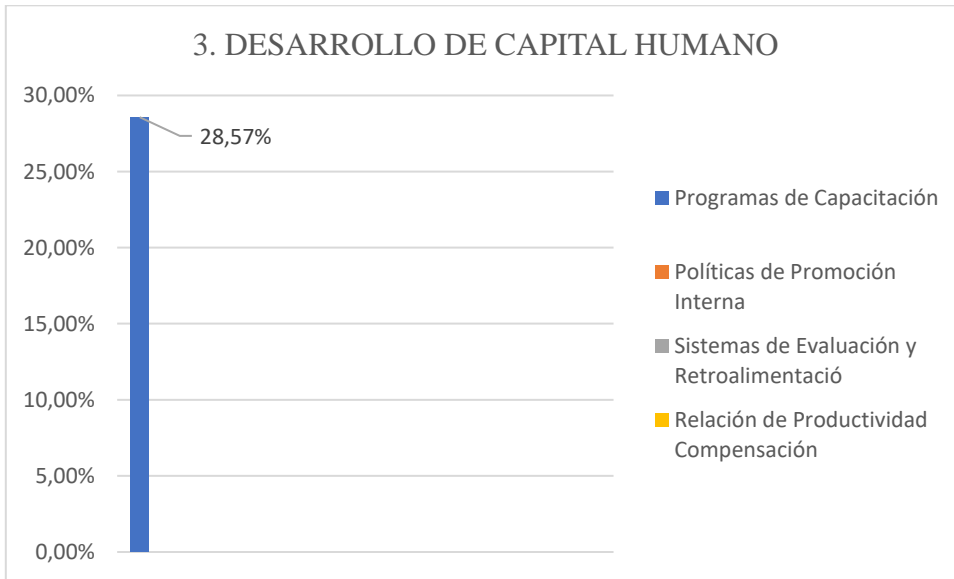
Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

El indicador de Desarrollo De Capital Humano obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 15.38%, lo que muestra que la empresa desempeña un mínimo en sus mejoras en políticas internas. Sin embargo, se procede a analizar cada indicador del mismo a continuación:

Gráfico 6 Puntaje por Indicador Desarrollo De Capital Humano.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

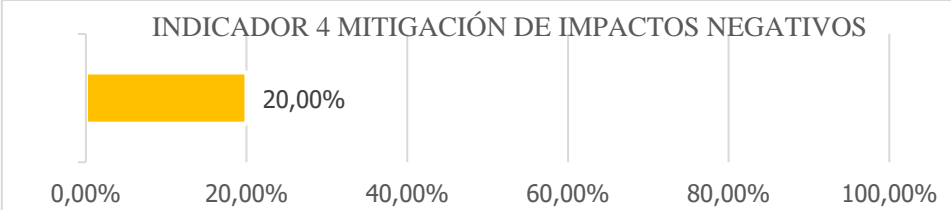
El indicador de “Programas de Capacitación” obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 28.57%, lo que indica que la institución aplica programas de capacitación a sus empleados y mecanismo de conocimiento a través de reuniones regulares del personal, sin embargo, refleja que no realiza ciertas acciones de RSE en la institución, tales como la capacitación para los colaboradores.

En el indicador de “Políticas de Promoción Interna”, la puntuación total de cumplimiento obtenida fue de 0,00%, es decir, que la empresa no cuenta con programa o política de promoción de personal interno.

En los indicadores de “Sistemas de Evaluación y Retroalimentación”, la puntuación total de cumplimiento obtenida fue de 0,00%, es decir, que la empresa no cuenta con acciones de evaluación de desempeño de los colaboradores.

En los indicadores de “Relación de Productividad Compensación”, la puntuación total de cumplimiento obtenida fue de 0,00%, es decir, que la empresa no cuenta con acciones de RSE en disposición de reconocimientos a los colaboradores o bonos de desempeño.

Gráfico 7 Puntaje Global del Indicador de Mitigación de Impactos Negativos.

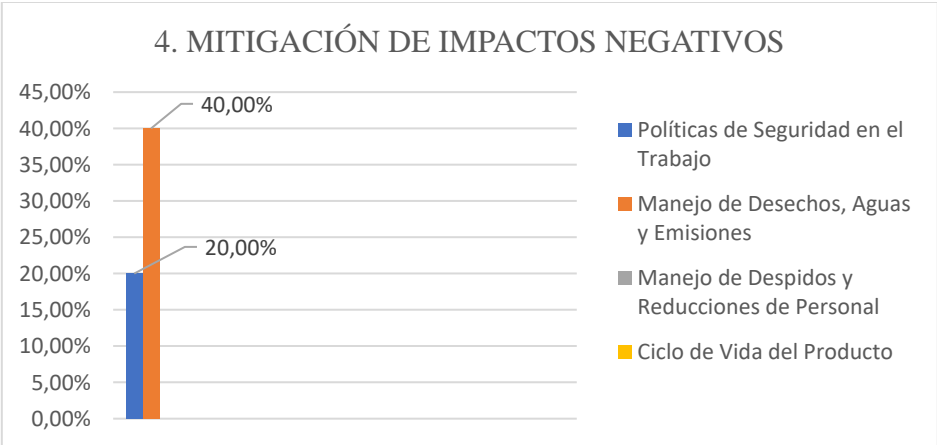


Elaboración: Velásquez Meza Erika.
Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

En el indicador de Mitigación de Impacto Negativos, señala un porcentaje de cumplimiento del 20.00%, lo que indica que la institución practica un mínimo en medidas de RSE, sin embargo, aplica acciones para la seguridad en el lugar de trabajo y aspecto con el uso sostenible que ayude al control del impacto negativo de la empresa en el ambiente.

Gráfico 8 Puntaje del Indicador de Mitigación de Impactos Negativo.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.
Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

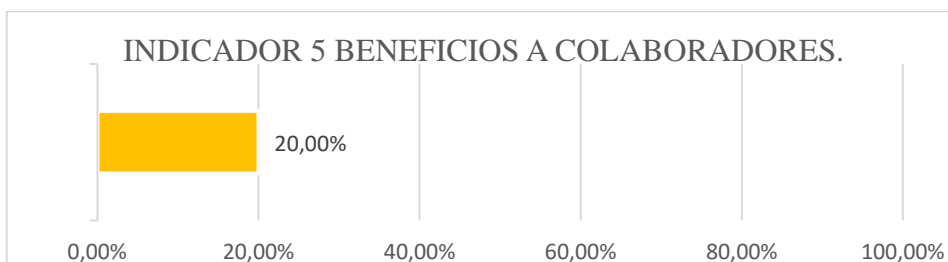
Referente al indicador de “Política de seguridad en el trabajo”, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 20.00% lo que indica que la institución aplica la RSE en su desempeño de protección en el personal través de la señalización adecuada, equipos de protección, capacitación sobre su uso, sin embargo, la empresa no cuenta con mecanismo en seguridad para sus colaboradores.

En el indicador de “Manejos de Desechos, Agua y Emisión” obtuvo un porcentaje de 40.00%, lo que revela que la empresa no tiene un plan de emergencia ambiental en el caso de situaciones de riesgos generadas por la empresa y a su vez no toma acciones relevantes con sus impactos ambientales negativos en circunstancia para los desechos generados por la empresa, sin embargo la institución aplica actividades productivas que evita la contaminación producida por vehículos que pertenecen a la compañía.

En el indicador de “Manejo de despidos y reducciones de personal” revela un porcentaje de 0.00%, lo que indica que la empresa no cuenta con una política formal de cómo proceder en el caso de despidos individuales o masivos y no implementa prácticas que apoyan la reubicación laboral del personal despedido.

En el indicador de “Ciclo de vida del producto” no es aplicable a la institución.

Gráfico 9 Puntaje Global del Indicador de Beneficios o Colaboradores.



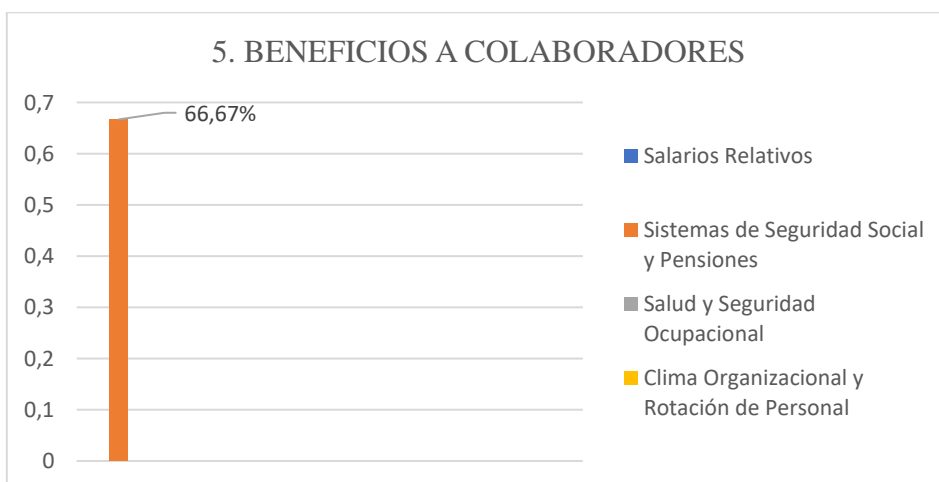
Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

El indicador de “Beneficios a Colaboradores” refleja un porcentaje de cumplimiento del 20.00%, es decir, que la empresa practica un mínimo en medidas de RSE. Se procede a analizar de manera individual la puntuación obtenida en cada indicador:

Gráfico 10 Puntaje por Indicador de Beneficios a Colaboradores.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero

Análisis.

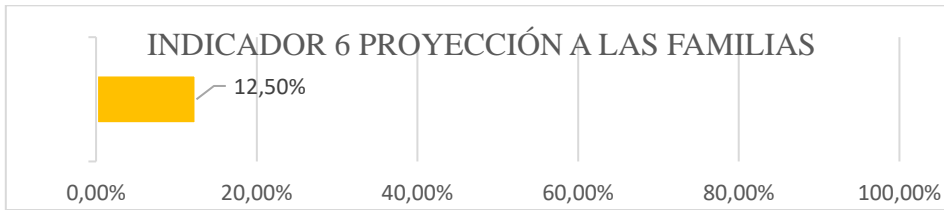
En el indicador de “Salarios Relativos” revela un porcentaje de 0.00%, lo que indica que la empresa no ofrece la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria.

En el indicador de “Sistemas de Seguridad Social y Pensiones” señala un porcentaje de cumplimiento del 66.67% lo que indica que la empresa cumple con ciertas acciones de RSE, es decir, que la institución aplica a sus empleados en el sistema de seguridad social y brindan información a sus colaboradores con respecto a sus derechos en el programa de seguridad social, sin embargo, la empresa no desempeña programas internos de pensiones para sus colaboradores.

En el indicador de “Salud y Seguridad Ocupacional” revela un porcentaje de 0.00%, lo que indica que la empresa no aplica programas o beneficios en el área de salud como: servicios médicos dentro de la empresa, seguros médicos particulares o seguros de vida, es decir, que la institución no está orientada a la protección de los empleados en la disminución de riesgos, a la vez que a controlar enfermedades y accidentes laborales.

En el indicador de “Clima Organizacional y Rotación de Personal” revela un porcentaje de 0.00%, lo que indica que la institución no se posee un manejo el cual mida o evalúe el desempeño, logro de objetivos o el nivel de satisfacción de los colaboradores para que se potencialicen a su desarrollo.

Gráfico 11 Puntaje Del Indicador De Proyección A las Familias.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

El indicador de “Proyecciones a las Familias” refleja un porcentaje de cumplimiento del 12.50%, es decir, que la empresa no practica en medidas de Responsabilidad Social Empresarial al desarrollo sostenible con políticas que apoyen un plan de salud familiar, tampoco con proyecciones al beneficio con relación al crecimiento y desarrollo de los hijos de los trabajadores y guardería, sin embargo, la empresa permite flexibilidad de horario para la atención de asuntos familiares a los trabajadores.

Gráfico 12 Puntaje Global del Indicador Proyección A las Comunidades.



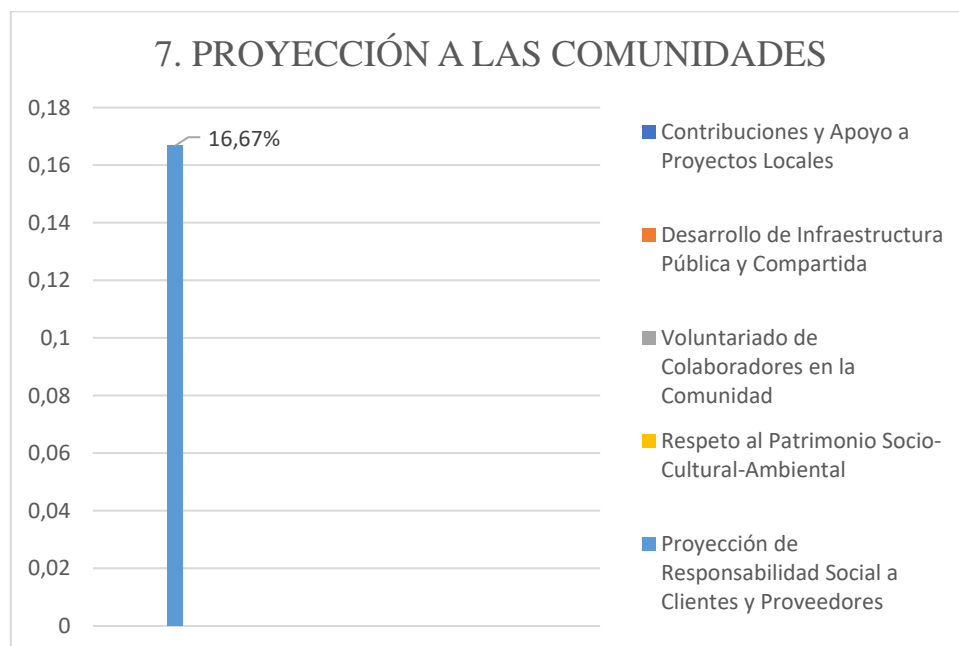
Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero

Análisis.

El porcentaje de cumplimiento obtenido en el indicador de “Proyecciones a las Comunidades” señala que la empresa no practica en grado de Responsabilidad Social Empresarial en relación con la comunidad local.

Gráfico 13 Puntaje Por Indicador de Proyección a las Comunidades.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

Dentro del indicador de Proyecciones a las Comunidades se refleja a las categorías de “Contribuciones y Apoyo a Proyectos Locales”, “Desarrollo de infraestructura Pública y Compartida”, “Voluntariado de Colaboradores en la Comunidad” y “Respeto al Patrimonio Sociocultural-Ambiental” no se realizan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Sin embargo, en las “Proyecciones de Responsabilidad Social a Clientes y Proveedores” se resalta un mínimo de cumplimiento en relación con sus prácticas y políticas en cumplimiento de leyes y en su ética y transparencia.

Gráfico 14 Puntaje Global Del Indicador Proyección Nivel Nacional o Regional.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Personal Administrativo Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis.

El puntaje en el indicador para medir el grado de Responsabilidad Social Empresarial señala que la “Distribuidora de Gas Prospero Meza” de la ciudad de Manta no hace proyecciones a nivel nacional o regional.

3.7. Análisis Global.

Puntaje global de Responsabilidad Social Empresarial en la “Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta”.

Tabla 4 Análisis Global de Información de la RSE en la Institución.

%IMPLEMENTACIÓN DE RSE	
Porcentaje De La Organización Con La Que Sí Trabaja Bajo RSE	11.29%
Porcentaje Con El Que Debería Trabajar Tu Empresa Bajo La RSE	100%
% Necesidad De Implantar	88.71%

Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Distribuidora de Gas Prospero Meza

Gráfico 15 Porcentaje de Cumplimiento de Indicadores INCAE de RSE.



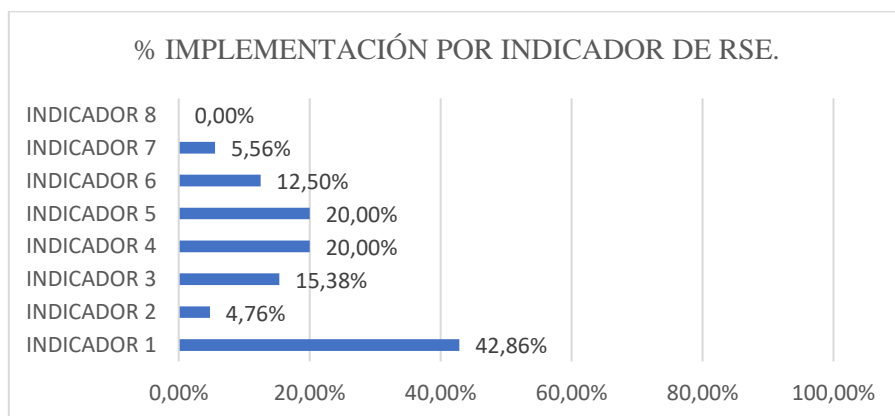
Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis de Cumplimiento RSE.

La empresa debe mejorar la implementación de muchos requisitos de Responsabilidad Social Empresarial, en medida de cumplimiento de los Indicadores INCAE para medir el grado de RSE de la empresa dio como resultado un porcentaje de 11.29% que **Sí Trabaja** Bajo RSE en la “Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta”.

Gráfico 16 Porcentaje de Implementación Por Indicador de RSE.



Elaboración: Velásquez Meza Erika.

Fuente: Distribuidora de Gas Prospero Meza

Análisis Global por Indicador.

Al observar los resultados obtenidos del cuestionario se observa la necesidad de ampliar conocimiento en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial en la institución de estudio la “Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta”. En concordancia con los resultados obtenidos en base a la Guía de Indicadores INCAE, se determina que la institución realiza actividades limitadas en la aplicación de RSE.

El indicador de Cumplimiento de Leyes obtuvo una puntuación elevada del 42,86%, de acuerdo con su hipótesis son precisos esto debido al alto nivel de desempeño en su marco legal en donde se establece el desempeño del código de trabajo y a su vez cumple con los estándares en certificaciones de calidad de productos y seguridad, sin embargo, la institución no tiene obligaciones fiscales, es decir, asociaciones sin fines de lucro y no cuenta con legislación nacional con respecto a temas ambientales.

El indicador de Ética y Transparencia, de acuerdo, a su hipótesis no primordiza por lo que se refleja en porcentaje de cumplimiento de 4.76%, indicando que la institución no

practica la RSE en los ámbitos de no poseer políticas de transparencia en su mecanismo interno de la empresa para actos de corrupción, ejecución de carácter de conducta y calidad de frecuencia de reportes sociales lo cual se necesita reforzar. Sin embargo, la institución prioriza los principios y valores fundamentales para la comunicación clara.

El indicador de Desarrollo De Capital Humano obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 15.38% lo que indica su mínimo en la importancia para la práctica en desempeño de RSE, lo que refleja que la institución tiene políticas para la capacitación hacia sus empleados. Sin embargo, la institución no aplica la RSE en políticas que ayuden al desempeño hacia sus colaboradores, es decir, no posee con promoción, retroalimentación o compensación.

En el indicador de Mitigación de Impacto Negativos, señala su esencialidad en medidas de RSE del 20.00%, es decir, la institución aplica el acatamiento legal de seguridad en el trabajo para sus empleados. Sin embargo, refleja que la institución no cuanta con maneja una política de reubicación del personal y a su vez no aplica su RSE en el cuidado ambiental a no tener una política para el manejo de desechos.

El indicador de Beneficios a Colaboradores refleja un cumplimiento del 20.00%, es decir, que la empresa practica su RSE en la aplicación en sistemas de seguridad social y pensiones a sus empleados, sin embargo, a su hipótesis no primordiza en programas en el área de salud o un clima organizacional.

El indicador de Proyecciones a las Familias refleja un de cumplimiento del 12.50%, es decir, que las prácticas en RSE es sustancial en la aplicación de la empresa en el desarrollo sostenible con políticas que apoyen un plan de salud familiar.

El indicador de Proyecciones a las Comunidades refleja un de cumplimiento del 5.56%, es decir, que la institución no se gestiona de manera eficaz y eficiente en grado a RSE en sus ámbitos de Sociocultural-Ambiental o en apoyo a proyectos locales, sin embargo, en su responsabilidad social a clientes y proveedores cumple en su marco legal en leyes de ética y transparencia.

El puntaje en el indicador para medir el grado de Responsabilidad Social Empresarial señala un 0.00%, es decir, que son necesarias en la aplicación de la “Distribuidora de Gas Prospero Meza” de la ciudad de Manta en proyecciones a nivel nacional o regional.

CAPITULO IV

4. Diseño de Propuesta.

4.1.Titulo.

Implementación de acciones de Responsabilidad Social Empresarial para el mejoramiento en la Distribuidora De Gas Prospero Meza De La Ciudad De Manta.

4.2.Justificación.

Para una adecuada implementación de Responsabilidad Social Empresarial el modelo se enfoca en estrategias adecuadas en aspectos sociales, ecológicos y de satisfacción de los empleados y la comunidad.

La Responsabilidad social empresarial favorece como un eje central y primordial que nos brinda una moderación elemental a través del compromiso y confianza, por ello se forja las acciones para comenzar a implementar un plan, el cual se debe cumplir las bases en modelo de gestión, como responsabilidad y transparencia en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta en busca de organizar su accionar de tal modo que le permita ser una empresa competitiva en el mercado y estar en desarrollo en un mundo globalizado y anticipar las necesidades de una sociedad cada vez más exigente.

4.3.Objetivos.

5.3.1 Objetivo general.

Implementar un plan de gestión en responsabilidad social empresarial que se reconozca el compromiso en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta.

5.3.2 Objetivos específicos.

- Fomentar programas de apoyo a las causas sociales o asociaciones al compromiso de actuación responsable. mejorar
- Promover la transparencia y el cumplimiento de las normas legales dispuestas para el correcto funcionamiento de la institución.
- Promover el grado de talento humano en mejoría a un buen clima laboral.
- Concienciar en el cuidado responsable en el entorno Cultural y Ambiental.
- Potenciar la acción de la empresa ante sus Stakeholders externos.
- Mejorar planes de bienestar para el familiar del personal de la institución.
- Contribuir y defender a las buenas relaciones en el desarrollo de las comunidades.
- Potenciar las acciones Responsable de RSE.

4.4.Planteamiento de la Propuesta.

En la sección a continuación se desarrolla una propuesta de implementación de acciones claves para fortificar la Responsabilidad Social Empresarial, lo cual ayudará a la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta a enfocar un proceso hacia operaciones sostenibles socialmente responsables.

El plan ejecutarse presenta mejorar los aspectos que se detallan a continuación:

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DISTRIBUIDORA DE GAS PROSPERO MEZA

<i>Dimensiones</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Método</i>	<i>Acciones</i>
Cumplimiento de Leyes.	Fomentar programas de apoyo a las causas sociales o asociaciones al compromiso de actuación responsable.	Fomentar y reforzar conductas éticas de acuerdo con el código de la institución	<ul style="list-style-type: none">- Donaciones ejecutadas y soportes extracurriculares- Determinar políticas anticorrupción que avive el mando apropiado en la institución.
Etica & Transparencia.	Promover la transparencia y el cumplimiento de las normas legales dispuestas para el correcto funcionamiento de la institución.	Aumentar políticas de procedimiento en calidad de reportes sociales dentro de la institución	<ul style="list-style-type: none">- Disponer de espacios a empleados donde se presenten necesidades o situaciones que se puedan ver afectadas por las actividades de la institución.- Creación de canales de comunicación de manera anónima sobre incoherencias.- Autoevaluación del personal en las diferentes áreas de trabajo.
Desarrollo de Capital Humano	Promover el grado de talento humano en mejoría a un buen clima laboral.	Aumentar políticas hacia los trabajadores en los ámbitos de promoción, retroalimentación o compensación.	<ul style="list-style-type: none">- Definir prácticas internas para el reconocimiento de los avances alcanzado.- Realizar políticas y procedimientos para la promoción de valores y principios corporativos.- Establecer un modelo adicional de compensación (descansos, reconocimientos y otros) basado en la evidencia

			de los valores corporativos por parte de los trabajadores.
Mitigación de Impactos Negativos.	Concienciar en el cuidado responsable en el entorno Cultural y Ambiental.	Adecuar las diferentes actividades de gestión dentro de la organización bajo los parámetros legales y ambientales vigentes, con el fin de mitigar daños colaterales al medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las reglamentaciones y actualizaciones legales para el funcionamiento de la empresa. - Análisis de la mejora obtenida en los procesos y servicios obtenidos en la organización. - Mejorar la gestión de desechos comunes y peligrosos evitando la contaminación. - Capacitación del personal interno de la organización sobre temas de auto sostenibilidad.
Beneficios de Colaboradores.	Potenciar la acción de la empresa ante sus Stakeholders externos.	Generar reportes de sostenibilidad para los Stakeholders.	<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de espacios de interacción con los colaboradores, donde se expongan ideas, mejoras o estrategias sobre los procesos de gestión. - Transparentar la información para todos los grupos de interés
Proyección a las Familias.	Mejorar planes de bienestar para las familias del personal de la institución.	Conciliación responsable familiar y personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer y aplicar las medidas necesarias de salud, seguridad y prácticas positivas. - Programas familiar de recreación y deporte.

Proyección a las Comunidades.	Contribuir y defender a las buenas relaciones en el desarrollo de las comunidades.	Participar de las actividades y espacios dispuestos por estos medios para la interacción y conocimiento de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar auditorías sociales. - Establecer técnicas de información clara con la comunidad. - Formular un Plan de desarrollo social para la comunidad.
Proyección a nivel Nacional o Regional.	Potenciar las acciones Responsable de RSE.	Retroalimentación constante del RSE.	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de formar unas políticas base de RSE con colaboradores o expertos de las diferentes áreas, para capacitarlo y a su vez socialicen los temas para alcanzar el compromiso en RSE. - Crear un modelo de comunicación de cambios estratégicos.

Tabla 5 Plan De Responsabilidad Social Empresarial Para La Distribuidora De Gas Prospero Meza.

Fuente: Elaboración Propia.

5. Plan de acción – Presupuesto.

Por lo tanto, la descripción en esta tabla que muestras las acciones a realizar la empresa en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta en RSE, hacer que el sistema funcione y reconocer el valor invertido. Por supuesto, dicho ejercicio tiene valor de registro y no de proyección, ya que conduciría a un error de estimación si se asociara con futuras inversiones. En el presente trabajo, la inclusión de las actividades de implementación de RSE, sirve además para dar una idea general de cuánto es la inversión inicial de aquellas acciones a tomar cada año y así para comenzar a realizar RSE en la empresa. Para facilitar la lectura a continuación se presente una versión simplificada de la tabla 5:

PRESUPUESTO SE ACCIONES DE RSE EN LA DISTRIBUIDORA DE GAS PROSPERO MEZA.		
<i>Dimensiones</i>	<i>Acciones</i>	<i>Presupuesto.</i>
Cumplimiento de Leyes.	- Donaciones ejecutadas y soportes extracurriculares.	\$ 1000
	- Determinar políticas anticorrupción que avive el mando apropiado en la institución.	---
Etica & Transparencia.	- Disponer de espacios a empleados donde se presenten necesidades o situaciones que se puedan ver afectadas por las actividades de la institución.	\$ 500
	- Creación de canales de comunicación de manera anónima sobre incoherencias.	\$ 100
	- Autoevaluación del personal en las diferentes áreas de trabajo.	\$100
Desarrollo de Capital Humano.	- Definir prácticas internas para el reconocimiento de los avances alcanzado.	---
	- Realizar políticas y procedimientos para la promoción de valores y principios corporativos.	---
	- Establecer un modelo adicional de compensación (descansos, reconocimientos y otros) basado en la evidencia de los valores corporativos por parte de los trabajadores.	---

Mitigación de Impactos Negativos.	- Conocer las reglamentaciones y actualizaciones legales para el funcionamiento de la empresa.	---
	- Análisis de la mejora obtenida en los procesos y servicios obtenidos en la organización.	---
	- Mejorar la gestión de desechos comunes y peligrosos evitando la contaminación.	\$ 200
	- Capacitación del personal interno de la organización sobre temas de auto sostenibilidad.	\$ 300
Beneficios de Colaboradores.	- Disponer de espacios de interacción con los colaboradores, donde se expongan ideas, mejoras o estrategias sobre los procesos de gestión.	\$ 500
	- Transparentar la información para todos los grupos de interés.	---
Proyección a las Familias.	- Proponer y aplicar las medidas necesarias de salud, seguridad y prácticas positivas.	\$ 1000
	- Programas familiar de recreación y deporte.	\$ 700
Proyección a las Comunidades.	- Realizar auditorías sociales.	\$ 3000
	- Establecer técnicas de información clara con la comunidad.	---
	- Formular un Plan de desarrollo social para la comunidad.	\$ 300
Proyección a nivel Nacional o Regional.	- Importancia de formar unas políticas base de RSE con colaboradores o expertos de las diferentes áreas, para capacitarlo y a su vez socialicen los temas para alcanzar el compromiso en RSE.	\$ 500
	- Crear un modelo de comunicación de cambios estratégicos.	\$ 100
TOTAL		<u>\$ 8300</u>

Tabla 6 Presupuesto se acciones de RSE en la Distribuidora de Gas Prospero Meza.

Fuente: Elaboración Propia.

Conclusiones.

- Al analizar el Cumplimiento de Leyes, se concluye su desempeño en su marco legal difundidos de manera eficiente en su dimensión interna de la empresa, deben también cumplir con asociaciones sociales y ambientales para lograr el crecimiento sostenible en responsabilidad social.
- Al analizar el desarrolla de Ética y Transparencia, se concluye la falta de diligencia en políticas de transparencia en reportes sociales en la empresa para actos de corrupción.
- Al Examinar el Desarrollo de Capital Humano en la empresa, se evidencia la falta aplicación en temas sustanciales en políticas promoción, retroalimentación o compensación hacia sus trabajadores y colaboradores.
- Al evaluar los Mitigación de Impactos Negativos, se evidencia la falta de cuidado en prácticas responsables al no tener una política para el manejo de desechos.
- Al analizar los Beneficios de los Colaboradores, se concluye el descuido de prácticas sobre los colaboradores respecto en seguridad y salud.
- Al analizar las Proyecciones a las Familias, se evidencia la falta de desarrollo sostenible con políticas que apoyen un plan de salud familiar.
- Al examinar las Proyecciones a las Comunidades, se concluye que no se evidencia actividades de apoyo para el desarrollo en responsabilidad social.
- Al analizar las Proyecciones a nivel nacional o regional, se evidencia la falta de interés en planificaciones referentes a la evolución futura de la población.

Recomendaciones.

- Se recomienda nuevos métodos estratégicos con la implementación de la responsabilidad social empresarial e integrar como parte de la estructura de la empresa.
- Estructurar un sistema de áreas de apoyo donde se permita potenciar una buena comunicación de actividades responsables internas y externas.
- Realizar políticas para adquirir el empoderamiento de sus grupos de interés interno y externo así optimar los mecanismos de la calidad de vida laboral.
- Se recomienda realizar mejoras el ámbito de la gestión responsable y el desarrollo sostenible.
- Establecer el desarrollo de programas al respecto a los beneficios de colaboradores.
- Formular y ejecutar programas que favorezcan de apoyo a la salud y seguridad.
- Establecer métodos de comunicación de transparencia con la comunidad.
- Realizar campañas o proyectos de sostenibilidad de la RSE.

Bibliografía.

- García de la Torre , C., Portales, L., & Saavedra García, M. L. (2019). *Sustentabilidad empresarial en la PYME mexicana*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Martínez Moreno, R., Cruz Gallach, H., Blanco, I., & Salazar, Y. (2019). La innovación social, ¿prácticas para producir autonomía, empoderamiento y nueva institucionalidad? *Revista Internacional De Sociología*, 77(2), e126.
doi:<https://doi.org/10.3989/ris.2019.77.2.17.022>
- Melamed-Varela, E., Blanco-Ariza³, A. B., & Rodríguez-Calderón, G. (2018). Creación de valor compartido: estado y contribuciones a la sostenibilidad corporativa. *Revista EAN*(85), 37-56. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2047>
- Acuña Galindo , L. E., Araque Acevedo , J. A., Rosero Villabón, O. G., Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2014). *Responsabilidad social empresarial: una mirada desde la teoría y la praxis empresarial*. Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Alcívar, M. I. (2020). Responsabilidad Social y Sostenibilidad Corporativa: Un Estudio Aplicado al Sector Cooperativo de Ecuador. 21-28. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10396/20053>
- Aldana, R. A. (2021). *Las Buenas Prácticas Empresariales en Bimbo (México)*. Tesis Doctoral, Universidad del Rosario, Colombia.
doi:https://doi.org/10.48713/10336_30925
- Almeida-Guzmán, M., & Díaz-Guevara, C. (2020). Economía circular, una estrategia para el desarrollo sostenible. Avances en Ecuador. *Estudios de la Gestión: revista*

internacional de administración, 8, 34-56.

doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.10>

- Azuero, Á. E. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Bandeira, M. L. (22 de Febrero de 2013). *Estructura Manual de RSE CERES*. Obtenido de <https://www.codespa.org/app/uploads/estudio-rse-ecuador-2013-codespa-ceres.pdf>
- Barroso Tanoira, F. (2007). Responsabilidad social empresarial: concepto y sugerencias para su aplicación en empresas constructoras. *II(3)*, 65-72. Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46711307>
- Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315-325. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676416>
- Camacho Laraña, I., Fernández Fernández, J. L., González Fabre, R., & Miralles Massanés, J. (2014). *Ética y responsabilidad empresarial*. Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer.
- Camarán, M., Barón, L., & Rueda, M. P. (2019). La Responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS). *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 11(24), 41-52. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7013907>

- Cepeda, M. P. (2016). La Conducta Organizacional ¿Es necesario instaurar el código de conducta. *Empresarial*, 21-36.
- Chacón, J. I. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 87-103.
doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v9i1.2104>
- Chirinos Araque, Y., Ramírez García, A. G., Godínez López, R., Barbera Alvarado, N., & Rojas Nieves, D. (2020). Epistemología de la transparencia en la gestión empresarial. *Tendencias Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica.*, XI, 71-89. doi:[www. doi.org/1047212/tendencias2020vol.xi.1](http://www.doi.org/1047212/tendencias2020vol.xi.1)
- Cogollo Flórez, J., & Ruiz Vásquez, C. (2019). Prácticas de responsabilidad sostenible de cadenas de suministro: Revisión y propuesta. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 668-683. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499004/html/>
- Gil LaFuente, A. M., & Barcellos Paula, L. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. *Revista Galega de Economía*, 20(2), 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39121262007>
- Guliana, A. (2011). *AmbitoSocial*. Obtenido de Sociales Globalizacion.
- Hugo Cárdenas, F. X., Flores Ramos, C., Peralta Beltrán, Á. R., & Lara Pazos, P. (2019). Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador. *RECIAMUC*, 3(1), 670-699.
doi:[https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.\(1\).enero.2019.670-699](https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.(1).enero.2019.670-699)

INCAE. (2010). Obtenido de Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Modelo Integral INCAE.

Leguísamo, C. R. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Una Herramienta para crear Sostenibilidad Económica, Social y Ecológica en las Empresas que Operan en el Ecuador. 22-26. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2315/1/106530.pdf>

Licandro, Ó. (2017). RSE: un concepto que pocos interpretan correctamente. *Empresarial*, 26-30. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Oscar-Licandro/publication/320593216_RSE_un_concepto_que_pocos_interpretan_correctamente/links/59ef5fe5aca2722eb0be0ec2/RSE-un-concepto-que-pocos-interpretan-correctamente.pdf

Lima Bandeira, M., López Parra, M. F., & Villasmil, M. (2012). *Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador*. Fundación CODESPA. Obtenido de <https://www.codespa.org/app/uploads/estudio-rse-ecuador-2013-codespa-ceres.pdf>

Martín Barroso, A. M., Ferreiro, G. L., & Riós Obregón, J. M. (2021). LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 252-261. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-435.pdf#page=252>

- Martín, J. M. (2013). Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC). *Globalización, competitividad y Gobernabilidad*, 7(3), 76-88. doi:10.3232/GCG.2013.V7.N3.05
- Martínez, A. (7 de Abril de 2022). *Legislación*. Obtenido de ConceptoDefinición: <https://conceptodefinicion.de/legislacion/>.
- Martínez, I. O. (2020). De la ética empresarial a la sostenibilidad, ¿por qué debe interesar a las empresas? *The Anáhuac Journal*, 20(1), 76-105.
doi:<https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2020v20n1.03>
- Martínez-Iñiguez, J., Tobón, S., & Soto-Curiel, J. (2021). Ejes claves del modelo educativo socioformativo para la formación universitaria en el marco de la transformación hacia el desarrollo social sostenible. *Formación universitaria*, 4(1), 53-66.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100053>
- Martínez-Osorio, P. A., Barana, M., Rocha-Carneiro, R., & Paschoarelli, L. C. (2017). Innovación, design y sostenibilidad social: nuevas tendencias para el desarrollo local en la contemporaneidad. *Revista de Arquitectura (Bogotá)*, 19(2), 68-77.
doi:<https://doi.org/10.14718/revarq.2017.19.2.1406>
- Mora, M., & Martínez Martínez, F. R. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Equidad y Desarrollo*, 31, 27-46.
doi:<https://doi.org/10.19052/ed.4375>
- Mora-Pisco, L., Duran-Vasco, M., & Zambrano-Loor, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 511-520.
doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.276>

Ortiz-Criollo , J. F., Sarango-Lalangui, P., Valladares León, J. A., & Santos Delgado, A. A.

(2018). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las Asociaciones Productivas de Ecuador. *Revista Espacios*, 39(19), 14-33. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391914.html>

Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.

Pérez Espinoza, M. J., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE AMBIENTAL: UNA VISIÓN SOSTENIBLE A FUTURO. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178. Recuperado el 2021 de noviembre de 14 , de Revista Universidad y Sociedad:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023&lng=es&tlng=es.

Popa, D. L., & Dabija, D.-C. (2019). ISO 26000: A Brief Literature Review. *ISO 26000-A Standardized View on Corporate Social Responsibility*, 81-92.
doi:https://doi.org/10.1007/978-3-319-92651-3_6

Puentes, E. H.-G.-B. (2021). Indicadores de sostenibilidad social y su relación con el concepto de capital social. *Revista de Arquitectura (Bogotá)*, 23(1), 97-104.
doi:<https://doi.org/10.14718/revarq.2021.3072>

Quispe, A., Pinto, D., Huaman, M., Bueno, G., & Valle-Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78-83.
doi:<http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>

- Rivera Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, M. N. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. doi:https://doi.org/10.48713/10336_3337
- Rodríguez, A. (2019). Desde la filosofía hacia el pensamiento emergente en el desarrollo de los procesos investigativos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 262-279. Obtenido de <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/204>
- Rodríguez, E. M. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. *In Crescendo. Institucional*, 8(1), 115-121. doi: <https://doi.org/10.21895/incre.2017.v8n1.11>
- Roldán, F. J. (2021). Valores organizacionales, gestión de recursos humanos y sostenibilidad en empresas de economía social. *Doctoral dissertation, Universidad Pablo de Olavide*. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=288658>
- Román Cervantes, C., Guzmán Pérez, B., Mendoza Jiménez, J., & Pérez Monteverde, M. V. (2022). La sostenibilidad social de las SATs: una propuesta de indicadores para su evaluación. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 133, 1-22. doi: <https://doi.org/10.5209/reve.67336>
- Romero, C. B. (2018). La Responsabilidad Social o sostenibilidad: un enfoque desde el entorno y la comunicación. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(16), 47-59. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n16.2018.04>
- Tapia Bonifaz, A. G. (22 de Noviembre de 2018). *La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2018.070436.68-89/>

Terreros, C. S. (2015). Sostenibilidad de las empresas sociales como solución a la exclusión socio-laboral: relación entre sostenibilidad económica y sostenibilidad social.

Repositorio Camillas, 1-54. doi:<http://hdl.handle.net/11531/3705>

Villalobos Zamora, L. R. (2019). Enfoques y diseños de investigación social cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, 18(27), 96-99.

Wulf Betancourt, E. (2018). *Responsabilidad social empresarial: un desafío corporativo*.

Editorial Universidad de La Serena.

Anexos

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<p>El presente cuestionario tiene el objetivo de medir el grado de Responsabilidad Social Empresarial, información que será utilizada para la elaboración del Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.</p>
<p>Cuestionario para ser aplicado en la Distribuidora de Gas Prospero Meza de la ciudad de Manta</p>

Dimensión Interna

1. CUMPLIMIENTO DE LEYES		
Cumplimiento de Legislación Laboral	SI	NO
¿Cumple la empresa con la legislación nacional en materia laboral? (Por ejemplo: trabajo infantil, salario mínimo, jornada laboral, libertad de asociación, etc.)		
Cumplimiento de Obligaciones Fiscales	SI	NO
¿Goza la empresa de algún tipo de exención tributaria? (Como en el caso de zonas francas, inversiones turísticas y asociaciones sin fines de lucro)		
Cumplimiento de Parámetros Ambientales	SI	NO
¿Cuenta la empresa con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa?		
¿La empresa esta certificada por ISO 14001, EMAS u otro estándar ambiental equivalente		
En el caso de existir legislación nacional con respecto a temas ambientales, ¿Ha tenido la empresa sanciones por trasgresión a estas regulaciones?		
Cumplimiento de Parámetros de Productos y Seguridad Industrial	SI	NO
En materia de productos, ¿se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de calidad de productos? (Por ejemplo ISO 9001)		
En materia de seguridad industrial, ¿Se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de seguridad, aunque no sea requisito legal en su país?		
2. ÉTICA & TRANSPARENCIA		
Política de Transparencia y Eficacia de Ejecución	SI	NO
¿Los principios o valores de la compañía explícitamente hacen compromisos con la transparencia, o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés?		
¿Tienen mecanismos a nivel interno de la empresa para denunciar actos de corrupción? (Por ejemplo a través de un comité de ética)		
¿La empresa publica con periodicidad de 1 año o menos, una memoria del desempeño de la empresa?		
¿El informe de desempeño financiero es auditado por una firma externa		
Existencia y Ejecución de Código de Ética	SI	NO
¿Tiene la empresa un código de ética que rige la conducta y proceder de la compañía?		

¿Tiene la empresa mecanismos internos de denuncia de faltas al código de ética? (Por ejemplo líneas anónimas)		
¿Se encuentran establecidas medidas disciplinarias a colaboradores que no cumplan con el código de ética?		
¿Existen mecanismos para comunicar el código de ética a los colaboradores y que éstos puedan verificar su contenido cada vez que sea necesario?		
Transparencia en Reportes Formales	SI	NO
Indique Sí o No la compañía envía reportes formales y da seguimiento de los niveles de satisfacción de los siguientes grupos de interés	/	/
Comunidades		
Gobiernos		
Medios de Comunicación		
ONGs		
Proveedores		
Asociaciones Laborales		
Organizaciones de consumidores		
Inversionistas		
Calidad y Frecuencia de Reportes Sociales	SI	NO
¿La estrategia de la compañía explícitamente hace compromisos con aspectos de responsabilidad social?		
¿La empresa publica con periodicidad de 1 año o menos un reporte de su desempeño en responsabilidad social (RSE)?		
¿Los reportes de RSE publicados se basan en estándares internacionales? (Ej. Global Reporting Initiative)		
¿Los reportes de RSE publicados son auditados por firmas externas?		
¿Tiene la empresa mecanismos para difundir entre los grupos de interés los reportes publicados? (Ej. Boletines)		
3. DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO		
Programas de Capacitación	SI	NO
En caso de tener colaboradores con estudios primarios o secundarios inconclusos. ¿Se les brinda ayuda a que concluyan sus estudios?		
¿La empresa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los colaboradores?		
¿Existe flexibilidad en el horario de trabajo para asistir a programas de capacitación?		
En los programas de capacitación, la compañía utiliza los siguientes mecanismos:		
Información impartida por expertos de la compañía o externos		
Conocimiento formal a través de reuniones regulares del personal		
Conocimiento basado en intranet		
Con respecto a la capacitación externa de sus colaboradores, ¿En la empresa existen programas de becas, financiamiento ó co-financiamiento?		
Políticas de Promoción Interna	SI	NO
¿Cuenta la compañía con un programa o política de promoción de personal interno?		
En caso de que un candidato interno no cumpla con alguna habilidad específica para un ascenso, ¿Tiene la empresa practicas de capacitación o entrenamiento para que el colaborador complete ese requisito?		

Sistemas de Evaluación y Retroalimentación	SI	NO	
¿Existen programas de evaluación de desempeño de los colaboradores en ambas vías y a todo nivel? (Ejemplo Evaluación 360)			
¿Existen mecanismos formales de retroalimentación a los colaboradores de su desempeño?			
Relación de Productividad Compensación	SI	NO	
¿La empresa otorga premios o reconocimientos a los colaboradores con alto desempeño?			
¿La empresa tiene establecido un programa de participación de utilidades o bonos de desempeño?			
4. MITIGACIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS			
Políticas de Seguridad en el Trabajo	SI	NO	
¿Tiene la empresa un programa de seguridad laboral que vela por la salud de los colaboradores?			
¿Tiene la empresa certificaciones que apoyan sus prácticas de seguridad ocupacional? (Ejemplo HACCP)			
¿Cuenta la empresa con programas de educación a sus colaboradores sobre seguridad laboral?			
¿Ofrece la empresa la máxima protección posible a sus colaboradores a través de: señalización adecuada, equipos de protección, capacitación sobre su uso?			
¿La empresa lleva a cabo con periodicidad de 1 año o menos, auditorías internas o externas en aspectos de seguridad laboral			
Manejo de Despidos y Reducciones de Personal	SI	NO	
¿La empresa tiene una política formal de cómo proceder en el caso de despidos individuales y masivos?			
¿La empresa implementa practicas que apoyan la reubicación laboral del personal despedido?			
Manejo de Desechos, Aguas y Emisiones	SI	NO	
¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental negativo de su operación?			
¿Tiene un plan de emergencia ambiental en el caso de situaciones de riesgos generadas por la empresa?			
¿La actividad productiva de la empresa genera emisiones que afecta negativamente el ambiente o la población aledaña?			
¿Realiza tratamiento de los desechos generados por las operaciones de la empresa?			
¿Controla y evita la contaminación producida por vehículos que pertenecen a la compañía?			
Ciclo de Vida del Producto	SI	NO	N/A
¿La empresa utiliza criterios ambientales en el diseño y desarrollo de sus productos, con la finalidad de minimizar el impacto ambiental que podría generar?			
¿Se ha desarrollado un programa de manejo de desechos para el cliente, el cual incluye la recolección de los desechos generados después del consumo de los productos?			
¿Se informa a los clientes sobre la manera de minimizar el impacto ambiental en el almacenamiento, uso ó consumo del los productos de la empresa?			
Tiene la empresa asignado un presupuesto para investigación y desarrollo de tecnologías amigables con el ambiente			

Dimensión Externa

5. BENEFICIOS A COLABORADORES		
Salarios Relativos	SI	NO
¿Ofrece la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria?		
Sistemas de Seguridad Social y Pensiones	SI	NO
¿Están todos los colaboradores de la empresa adscritos en el sistema de seguridad social?		
¿Brindan información a sus colaboradores con respecto a sus derechos en el programa de seguridad social?		
¿Mantiene la empresa programas internos de pensiones para sus colaboradores?		
Salud y Seguridad Ocupacional	SI	NO
¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud como:		
Servicios médicos dentro de la empresa?		
Seguro médico con empresas particulares?		
Seguro de vida con empresas particulares?		
¿Cuenta la empresa con programas de educación para sus colaboradores sobre aspectos de salud? (Ejemplo charlas)		
Clima Organizacional y Rotación de Personal	SI	NO
¿La empresa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo?		
¿La empresa tiene una política para evitar la discriminación en todos sus géneros? (Ej. Sexo, religión, etc.)		
6. PROYECCIÓN A LAS FAMILIAS		
¿La empresa ofrece beneficios a la familia de colaboradores en aspectos de:	SI	NO
Educación de los hijos de colaboradores		
Educación de otros miembros de familia		
Servicios médicos para la familia		
Programas o instalaciones de recreación para familiares		
Guarderías o Centros de Desarrollo Infantil (CDI)		
Programa de financiamiento o créditos personale		
¿La empresa permite flexibilidad de horario para la atención de asuntos familiares de sus colaboradores?		
¿Tiene la empresa mecanismo o medios para comunicar los beneficios ofrecidos por la empresa a la familia de los colaboradores?		
7. PROYECCIÓN A LAS COMUNIDADES		
Contribuciones y Apoyo a Proyectos Locales	SI	NO
¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?		
Los métodos de contribuciones sociales son:		
Fondos monetarios		
Productos / Servicios		
Equipos o Instalaciones o Tecnología		
Recursos humanos especializados		
Pasantías para estudiantes		
¿Qué criterios utiliza la empresa para seleccionar los beneficiarios:		
Eventuales respuesta de solicitudes de la comunidad		

La empresa conoce los programas de trabajo de algún organismos social e invierte en proyectos específicos		
Empresa desarrolla sus propios proyectos que benefician a su comunidad inmediata		
Desarrolla proyectos que tienen alguna relación con el giro de negocio de la empresa		
Empresa tiene acuerdos de cooperación con entidades locales (Ej. Municipalidad)		
Los programas sociales que la empresa realiza en la comunidad son generalmente en el área de:		
Educación		
Medio ambiente		
Salud		
Capacitación técnica		
Programas de vivienda		
Desarrollo de Infraestructura Pública y Compartida	SI	NO
¿La empresa realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura pública? (Eje. Alumbrado público)		
¿La empresa realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura que es compartida por la empresa y la comunidad? (Eje. Carretera compartida)		
Voluntariado de Colaboradores en la Comunidad	SI	NO
¿La empresa crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus colaboradores en los proyectos sociales apoyados o desarrollados por la empresa?		
¿Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad?		
Respeto al Patrimonio Socio-Cultural-Ambiental	SI	NO
¿La empresa ha llevado a cabo o lleva a cabo proyectos orientados a la preservación o restauración de edificios considerados patrimonio cultural?		
¿Participa en programas que promueven la participación ciudadana, la paz y los valores democráticos? (Eje. Fascículos en medios de comunicación)		
¿Apoya proyectos que promueven la realización de actividades artísticas propias de las etnias y cultura?		
¿Apoya proyectos orientados a la preservación de la flora o fauna nacional? (Eje. Conservación de Reservas Ecológicas)		
Proyección de Responsabilidad Social a Clientes y Proveedores	SI	NO
¿Realiza un análisis previo de las campañas de publicidad para validar el cumplimiento con los valores éticos de la compañía y con la legislación de defensa al consumidor?		
¿La empresa ha tenido materiales publicitarios retirado de circulación por quejas de los consumidores, proveedores ó competidores?		
¿Ha tenido productos retirados del mercado por presión de entidades u organizaciones de protección del consumidor?		
¿La empresa tiene un departamento de servicio al cliente o canales gratuitos para atender al cliente?		
En cada una de las siguientes áreas de la RSE responda SI o NO la compañía ha definido requerimientos o criterios para la evaluación y seleccione sus proveedores		
Cumplimiento de leyes		

Ética y transparencia		
Estándares laborales		
Mitigación de impactos negativos		
Proyección a las familias / comunidad		
Sostenibilidad Económica		
¿La empresa realizan visitas de inspección para verificar las prácticas de responsabilidad social de proveedores?		
¿La empresa promueve la adopción de prácticas de RSE entre sus proveedores?		
8. PROYECCIÓN A NIVEL NACIONAL O REGIONAL		
Niveles de Inversión	SI	NO
Si la empresa tiene operaciones en otros países, ¿Se extiende su estrategia de RSE a los demás países?		
¿Reinvierte la empresa sus utilidades en el país o países donde opera?		
Apoyo de Instituciones del Estado y ONGs Sociales	SI	NO
¿La empresa realiza proyectos sociales, ambientales ó de otro tipo en forma conjunta con el Gobierno?		
¿Apoya o realiza campañas, en los medios de comunicación, relacionadas a asuntos de interés publico? (Eje. Energía, SIDA, etc.)		
¿La empresa contribuye al diseño de políticas públicas en materia social o ambiental?		
¿La empresa realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con ONGs sociales?		
Colaboración con Universidades	SI	NO
¿La compañía desarrolla o transfiere nuevas tecnologías en los países donde opera a través de asociaciones o convenios con universidades o instituciones de investigación?		
¿La compañía apoya / financia a universidades u otro tipo de instituciones en investigaciones cuya aplicación puede ser aprovechada por diferentes grupos de interés		
Participación en Organizaciones Sectoriales	SI	NO
¿La empresa participa en organizaciones sectoriales? (Eje. Cámara de Industria)		
¿La empresa facilita la difusión de información y tecnología entre su grupo sectorial?		
¿La empresa contribuye al diseño de políticas publicas que contribuyen a todo el sector?		
Comunicación y Promoción de Estándares	SI	NO
¿La empresa permite el acceso a la información al público interno y externo acerca de sus políticas, estándares y reglamentos?		
¿La empresa realiza o apoya foros o encuentros a nivel nacional o regional para fomentar la promoción de estándares en aspectos de RSE?		
¿La empresa realiza o apoya foros o encuentros a nivel nacional o regional para fomentar la promoción de estándares en aspectos productivos?		