

Estudio de la responsabilidad social y su incidencia en el ámbito empresarial de la ciudad de Quevedo - Ecuador**Study of social responsibility and its impact on the business environment of the city of Quevedo - Ecuador**

Msg. Emma Elizabeth Sacón Martínez; Msg. Verónica Alexandra Escobar Guilcaso; Msg. Luis Antonio Vite Manzo

APRENDIZAJE**Diciembre, V°3-N°2; 2022**

- ✓ **Recibido:** 15/10/2022
- ✓ **Aceptado:** 10/11/2022
- ✓ **Publicado:** 21/11/2022

INSTITUCIÓN

✉ Universidad Técnica Estatal de Quevedo

CORREO:

- ✉ emmaeliza27@gmail.com
- ✉ verito.alexandra2012@gmail.com
- ✉ luisvite82@hotmail.com

ORCID:

- <https://orcid.org/0000-0001-9096-7909>
- <https://orcid.org/0000-0002-0278-9768>
- <https://orcid.org/0000-0003-0210-0964>

FORMATO DE CITA APA.

Sacón, E. Escobar, V. Vite, L (2022) *Estudio de la responsabilidad social y su incidencia en el ámbito empresarial de la ciudad de Quevedo -Ecuador.* Revista G-ner@ndo, V°3 (N°2), 58-68.

Resumen

Las empresas en la ciudad de Quevedo son consideradas como micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes), las cuales están inmersas en un nivel de competitividad que requiere el análisis constantemente de los factores internos y externos a fin de establecer estrategias de Responsabilidad Social Empresarial que les permitan atender las exigencias y demandas del mercado laboral manteniendo la fidelidad de sus clientes que influya en la productividad y rentabilidad empresarial. Debido a lo anterior, surgió la necesidad de aplicar un diagnóstico empresarial empresas dedicadas a la comercialización de productos legalmente establecidas y localizadas en el cantón Quevedo. Para ello, se planteó como objetivo a responsabilidad social y su incidencia en el ámbito empresarial de la ciudad de Quevedo - Ecuador y su impacto económico en el cantón Quevedo. Periodo 2021. Se detalla los resultados obtenidos, en el que se reporta que las empresas no mantienen una cultura ni manual de Responsabilidad Social Empresarial claramente estructurada por lo que sus actividades no han generado total satisfacción en la calidad del servicio brindado a sus clientes externos y políticas administrativas ineficientes en beneficio del cliente interno de la empresa

Palabras clave: Responsabilidad social, Planificación social, empresa, medio ambiente

Abstract

Companies in the city of Quevedo are considered as micro, small and medium enterprises (SMEs), which are immersed in a level of competitiveness that requires constant analysis of internal and external factors in order to establish corporate social responsibility strategies that allow them to meet the requirements and demands of the labor market while maintaining the loyalty of their customers that influences productivity and business profitability. Due to the above, the need arose to apply a business diagnosis to companies dedicated to the commercialization of legally established products located in the Quevedo canton. For this, social responsibility and its impact on the business environment of the city of Quevedo -Ecuador and its economic impact on the Quevedo canton were set as an objective. Period 2021. The results obtained are detailed, in which it is reported that the companies do not maintain a clearly structured Corporate Social Responsibility culture or manual, so their activities have not generated total satisfaction in the quality of the service provided to their external clients and inefficient administrative policies for the benefit of the company's internal client

Keywords: Social responsibility, social planning, company, environment

Introducción

El cantón Quevedo, posee 173.585 habitantes y se encuentra localizado en una de las regiones de mayor importancia en el sector agropecuario y comercial de la provincia de Los Ríos, por lo que, en últimos años, se ha generado un creciente establecimiento de pequeñas, medianas y grandes empresas que aportan a su desarrollo económico. Un análisis previo de observación, ha permitido visualizar que existe un elevado número de vehículos que circulan por las vías de la ciudad de Quevedo, consecuentemente, existe un requerimiento creciente de combustibles que requiere de abastecimiento en las estaciones de servicio de derivados de petróleo existentes, de las cuales, actualmente existen once gasolineras ubicadas en el entorno geográfico de la ciudad que se rigen de acuerdo a disposiciones administrativas, financieras, legales y ambientales. Sin embargo, de ello, existe un desconocimiento de la RSE que deben cumplir estas empresas para con su recurso humano y el medio en el que se encuentran involucrados; así como, de las herramientas que pueden aplicarse para contribuir al desarrollo empresarial sin afectar el medio ambiente, como un aporte al mejoramiento del buen vivir de la población (Baca-Neglia, et al., 2017).

La evolución del mundo empresarial ha puesto de manifiesto a lo largo de las últimas décadas que las empresas deben adquirir responsabilidades más allá de las legalmente exigidas. Este nuevo rol entre la empresa y la sociedad permite incluir dentro de la estrategia de la empresa a todas las personas que pueden verse afectadas por la actividad de la misma. A través de la introducción del concepto de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dentro de las empresas, se establece un nuevo paradigma, una nueva forma de gestión (Camacho Solís, 2015). A la hora de analizar la creación de valor, no sólo se tendrán en cuenta indicadores económicos, sino también indicadores sociales y medioambientales. Partiendo de un análisis muy general, es posible afirmar que la Responsabilidad Social Empresarial y/o Corporativa puede ser desarrollada tanto en el ámbito interno como externo de una organización, lo que plantea la

necesidad de diseñar estrategias dicotómicas que contemplen acciones en ambas dimensiones(Rincón, 2017). Considerando este análisis, el papel que juegan las empresas es fundamental por la repercusión que tiene tanto a nivel social, económico y medioambiental. Por todo ello, resulta de vital interés realizar un estudio donde se analice impacto que tiene la implantación de políticas de RSE en las actividades de las empresas de la ciudad de Quevedo(Muyulema et al., 2022).

En la actualidad el mercado exige a las empresas una diferenciación respecto a los productos y servicios que ofrecen, así como los consumidores demandan factores de distinción que van más allá del precio o de la calidad. Por lo que, las empresas y organizaciones empiezan a comprender que la diferenciación gira en torno a lo intangible: marca, reputación, imagen, entre otros; de ahí que las mencionadas categorías son percibidas como el activo más valioso de una empresa, (Bustamante & Jo Acosta, 2018).

En este sentido, uno de los desafíos que enfrentan, es la creciente necesidad de demostrar que efectivamente su funcionamiento y razón de ser, están orientados a satisfacer las necesidades de la población en armonía con la naturaleza. Por lo tanto, las decisiones y acciones que se implementan en sus actividades comerciales deben ajustarse plenamente a dicha deseabilidad, por lo cual paulatinamente deben implementar procesos de gestión y valor agregado sin afectar a la biodiversidad y la sociedad en la cual están inmersos, mediante un proceso de rendición de cuentas ante las instancias legales establecidas para su control,(Jiménez, 2018). La RSE no es un gasto que afecta la rentabilidad de las empresas, sino que es una inversión que garantiza la calidad del producto o servicio que se oferta y condiciones adecuadas del buen vivir para con el talento humano y la sociedad involucrada en su entorno socioeconómico. Por lo tanto, es un tema de gran interés que debe ser analizado desde varias perspectivas a fin de proveer información actualizada que genere cambios en la relación empresa-sociedad medio ambiente(Cortés, 2018).

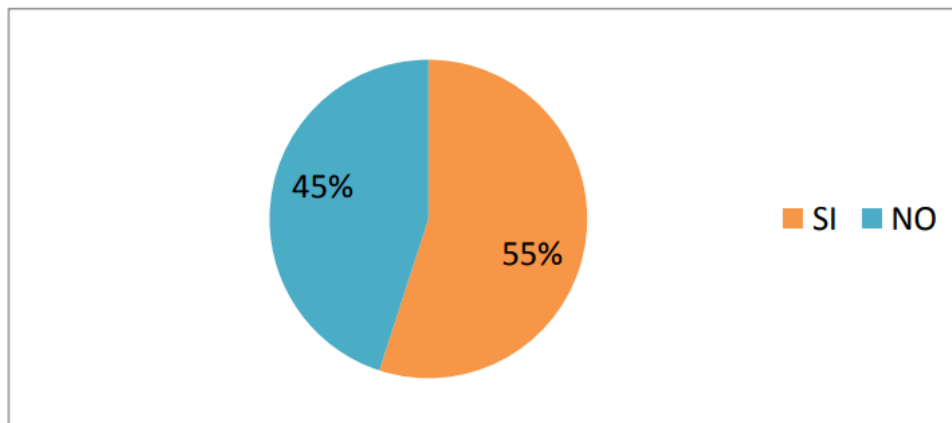
Materiales Y Métodos

La investigación se realizó en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos. La grafica regional del área, se ha realizado en la hoja cartográfica Quevedo, escala 1:50.000, Serie J721 editada por el Instituto Geográfico Militar (I.G.M.). Al desarrollar el presente proyecto se realizó una indagación teórica sobre la RSE en las empresas y el cumplimiento de actividades estratégicas relacionadas por parte de las empresas en la ciudad de Quevedo, para lo cual se aplicará los métodos como analítico, en uno de ellos se distingue los elementos de un fenómeno y se procede a realizar ordenadamente cada uno de ellos por separado, inductivo, se utilizará en la investigación bibliográfica relacionada a la aplicación de la RSE en las empresas.(Bernal, 2016). Deductivo Este método se utilizó en la realización de las encuestas y en el establecimiento de las estrategias de RSE en las empresas. Al desarrollar el presente proyecto se realizó una investigación bibliográfica y de campo, en la que la indagación teórica sobre la responsabilidad de las empresas que permitió analizar e interpretar sistemáticamente información bibliográfica recopilada. Se realizará una investigación de tipo descriptiva para obtener la información necesaria en el desarrollo del presente trabajo. Se priorizo las fuentes primarias para que la información sea lo más exacta posible con el objetivo de tener una base importante para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias adecuadas. La técnica a ser aplicada es la de Observación de Campo y de Laboratorio, ya que el estudio a realizarse se basará en estadísticas, libros, revistas que ayudarán a determinar las estrategias adecuadas para el cumplimiento de la RSE en las empresas de la ciudad de Quevedo, se aplico una encuesta a 100 personas tanto clientes como empleados y una entrevista a dueños de los negocios (Hernández & Mendoza, 2018).

Análisis de resultados

Análisis dirigidos a consumidores

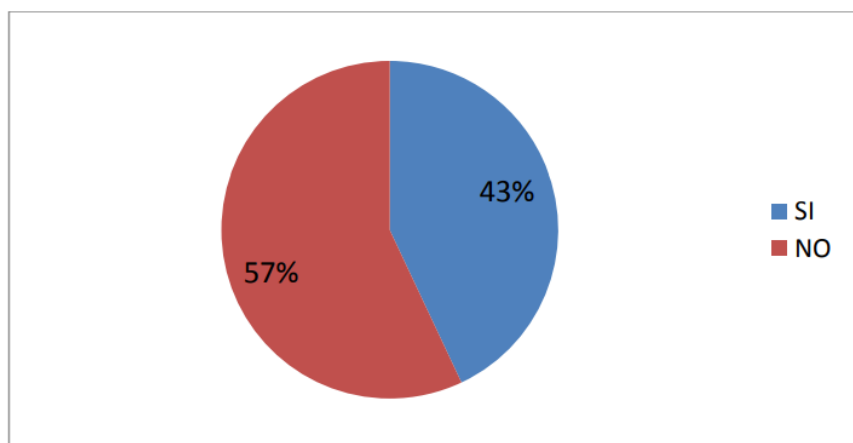
Figura 1. ¿Usted ha observado alguna señalética de seguridad en las PYMES?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes

El 55% de la población encuestada informa que las PYMES mantienen en sus instalaciones las señaléticas respectivas que identifiquen las diferentes áreas que dan servicio a la comunidad. Se puede apreciar, además, que el 45%, informa lo contrario.

Figura 2. ¿Considera usted que se lleva a cabo un plan de Responsabilidad Social Empresarial de Quevedo?

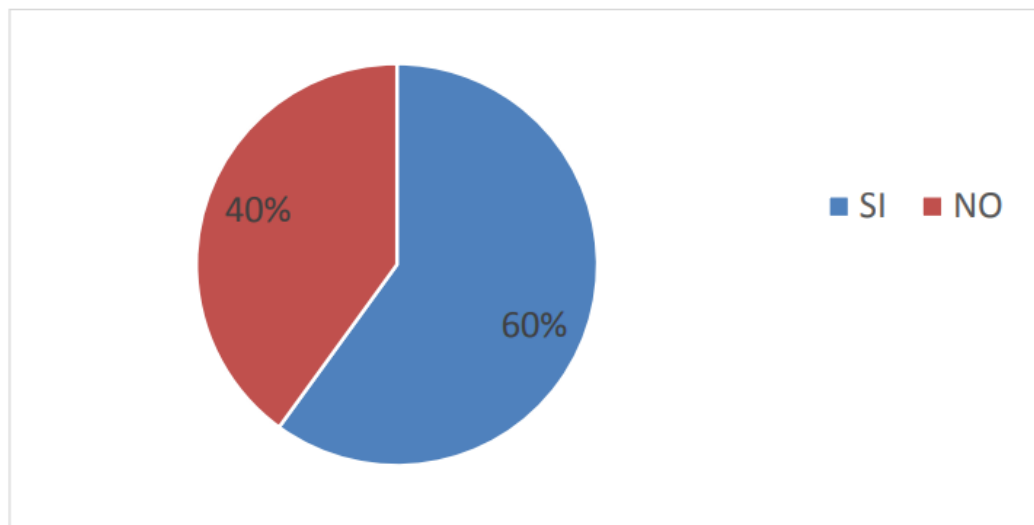


Fuente: Encuesta aplicada a clientes

El 57% de los clientes de las comercializadoras de combustibles encuestados refieren que las empresas dedicadas a la comercialización de combustible no realizan planes de Responsabilidad Social Empresarial, ya que únicamente realizan ciertas actividades de prevención sin contar con un plan estratégico que establezca directrices de manejo y ejecución de gestión ambiental.

Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los empleados

Figura 3. ¿Ha identificado usted riesgos laborales con respecto a la seguridad de los trabajadores

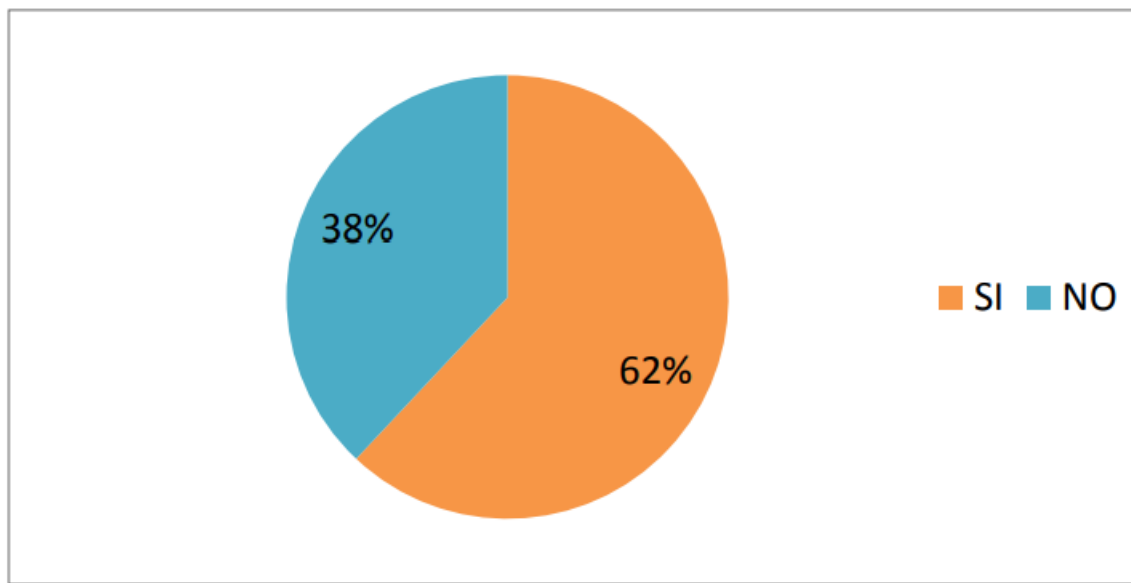


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

El 60% de la población manifiesta que al momento de adquirir un servicio han observado que las comercializadoras mantienen algunas áreas, las cuales, a pesar de tener las señaléticas respectivas pueden su ser causante de algún riesgo laboral en el recurso humano que labora en ellas.

Se cumple con las exigencias legales en cuanto a horarios de trabajo, vacaciones y horas extras, además de los permisos exigidos por la ley como son: maternidad, salud, etc.

Figura 4. Se cumple con las exigencias legales en cuanto a horarios de trabajo, vacaciones y horas extras, entre otros.



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Los resultados dicen que él, 62% de los trabajadores consideran que las empresas cumplen con las exigencias legales en cuanto a horarios de trabajo, vacaciones y horas extras, además de los permisos exigidos por la ley como son: maternidad, salud, etc.

Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas dirigidas a los administradores de las empresas.

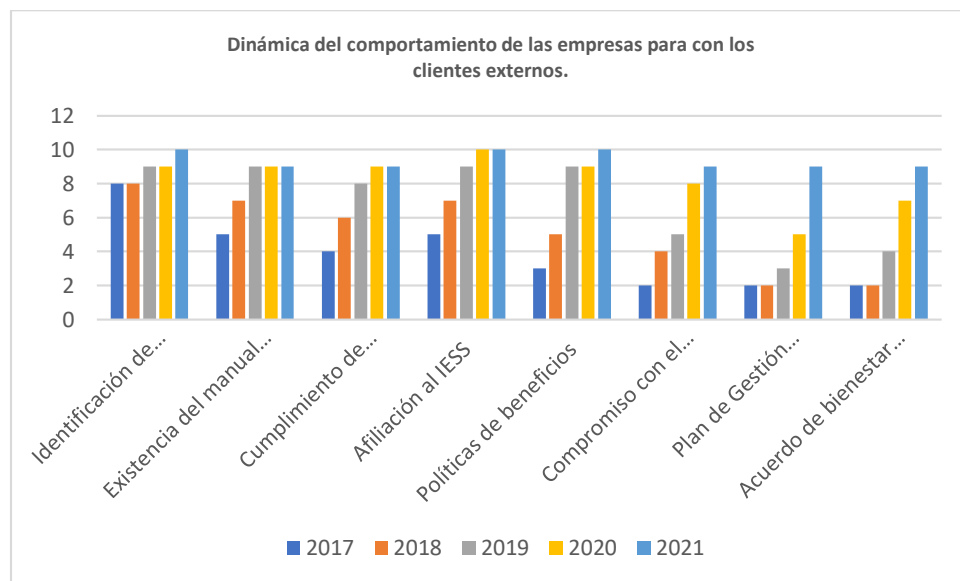
Tabla 1. Resultados de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿La empresa tiene identificado los riesgos laborales con respecto a la seguridad de los trabajadores?	Se realizan capacitación constante sobre seguridad del puesto de trabajo
¿La empresa mantiene un manual de seguridad laboral?	Si, al momento de ingresar se le otorga
¿Ustedes cumplen las exigencias establecidas por las instituciones a nivel de protección ambiental y seguridad social y laboral?	Tal como lo estipula la Ley
¿Se realiza capacitaciones constantes a su recurso humano?	Cada cierto tiempo dispuesto por los jefes
¿Mantienen principios de compromiso con	Por supuesto, cada uno tiene la responsabilidad

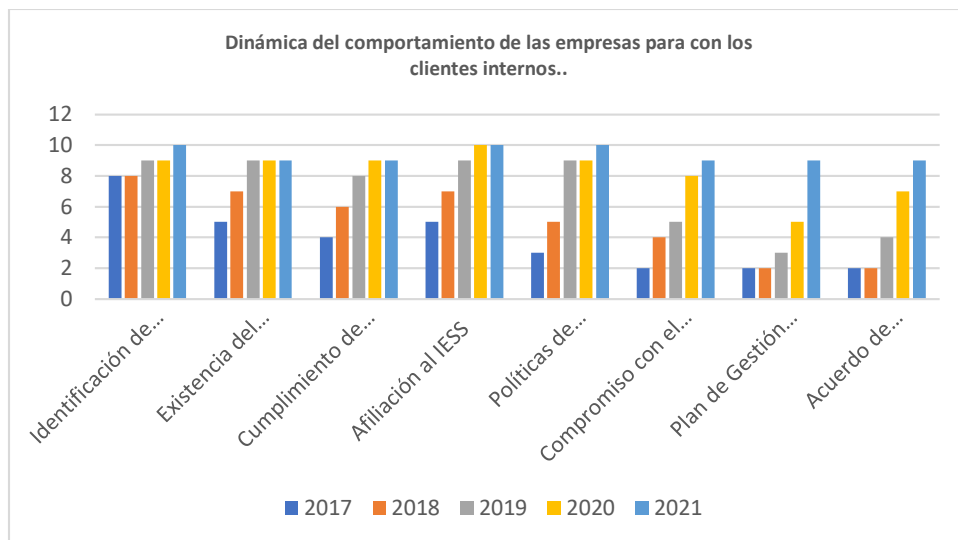
el medio ambiente u es dada a conocer a todos los miembros de su empresa?	de cuidar el medio ambiente
¿Mantienen acuerdos y compromiso para el bienestar comunitario y se evalúa la realización de los mismos?	Si claro, siempre tratamos de ayudar a la comunidad
¿Cree usted las empresas comercializadoras de combustible mantiene un Plan de Manejo contra riesgo de fenómenos naturales?	Esto lo hacemos por medio de simulacro
¿Usted está preparado para proceder en caso de accidentes por manipulación de combustible?	Siempre, es lo más primordial como encargado
¿Usted ha participado en las decisiones de los propietarios de las empresas sobre las actividades de protección y seguridad ambiental?	Siempre que sea algo favorable para la empresa y los empleados
¿La empresa mantiene compromiso socioeconómico con su recurso humano?	Siempre
¿La empresa mantiene compromiso socioeconómico con la comunidad del cantón Quevedo?	Entendiendo el compromiso socioeconómico como la oferta de buen precio y calidad en el producto y servicio.
¿Qué tipo de donaciones asigna la empresa?	También se apoyan actividades sociales de la comunidad
¿La empresa incide o aporta en la economía del cantón Quevedo?	Claro que si

Fuente: Entrevista aplicada administradores de las empresas

Dinámica del cumplimiento de la Responsabilidad Social en las empresas



Fuente: Clientes Externos



Fuente: Clientes Internos

Según consta los gráficos, las empresas durante los años 2017, 2021 mantenían un bajo cumplimiento de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, a partir del año 2019 hasta 2021 dinámica del comportamiento de las empresas para con los empleados el han incrementado las prácticas de compromiso y responsabilidad para con sus clientes internos y externos, lo cual se debe principalmente a las exigencias del Ministerio del Ambiente. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales quienes requieren el cumplimiento de las nuevas políticas establecidas a nivel de gobierno. El proceso de globalización y nivel de competitividad existente a nivel local, regional y mundial, obliga a las empresas la ejecución de prácticas de Responsabilidad Social, por ello, de acuerdo a algunos autores, la RSE se ha convertido en una estrategia de fidelización de los clientes y posicionamiento de las empresas en el mercado. A través de un esfuerzo compartido, empleados-empresa ciudadanamente comprometida-clientes movilizan la economía de un sector. Para ello, es necesario la participación directa de los involucrados, sin embargo, esta trilogía es una combinación difícil de enfocar y ejecutar, ya que se mantienen criterios y objetivos diversos al respecto, motivados por el interés personal de quienes intervienen y aíslan al objetivo común del beneficio social de la comunidad.

Es necesario entonces, hacer un llamamiento a las instituciones públicas y privadas con responsabilidad en este campo, ya que es pertinente realizar políticas de difusión que contribuyan al conocimiento de esta nueva cultura empresarial que beneficia tanto a la comunidad como a las empresas y a los trabajadores.

Conclusión

Los usuarios reportan que las comercializadoras brindan seguridad a los clientes (51%) ya que entregan mascarillas (57%), mantienen señaléticas (55%), sin embargo, no realizan prácticas ambientales (62%) y no mantienen un Plan de Responsabilidad Social Empresarial (57%) ya que únicamente realizan ciertas actividades de prevención sin contar con un plan estratégico que establezca directrices de manejo y ejecución de gestión ambiental. Consideran que el personal de atención a los usuarios no está capacitado en temas de cuidado y protección ambiental (66%), que las empresas mantienen compromiso social – financiero con la comunidad y aportan a la economía del Cantón Quevedo (86%). Talento humano refiere que existen riesgos laborales (60%) por lo que es necesario mantener un manual de seguridad laboral (68%), se cumple las exigencias legales de índole laboral (62%), de afiliación al IESS (74%), beneficios (72%), compromisos con el medio ambiente (57%), conocen el Plan de Gestión y Evaluación Ambiental (53%), existen acuerdos y compromisos de bienestar comunitario (45%) y mantienen compromiso socio económico con la comunidad (82%) y aportan a la economía del cantón (86%). El personal administrativo de las comercializadoras informa que se mantienen políticas sociales, ambientales y financieras establecidas por los organismos competentes, en beneficio de su talento humano y de la comunidad. Sin embargo, los resultados obtenidos refieren que no poseen un manual de Responsabilidad Social Empresarial ni han promovido estrategias eficientes de protección socio-ambiental.

Referencias

- BACA-NEGLIA, H. Z., RONDÁN-CATALUÑA, F. J., & GARCÍA-DEL-JUNCO, J. (2017). Propuesta de medición de la responsabilidad social universitaria. *Revista ESPACIOS*, 38(43).
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Pearson educación (ed.); Tercera, Vol. 3). Orlando Fernández .
- Bustamante, A., & Jo Acosta, B. (2018). *La Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en la reputación corporativa y el rendimiento financiero del sector comercio al por menor en supermercados de Lima Metropolitana en el año 2018*. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.
- Camacho Solís, J. I. (2015). LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. SU DIMENSIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL DE LAS EMPRESAS. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 20, 3–29. <https://doi.org/10.1016/j.rlds.2015.06.001>
- Cortés, H. (2018). Responsabilidad Social de la Empresa. *Revista de Responsabilidad Social de La Empresa* , 1(1), 9–14.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (séptima ed). México: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez, M. del A. (2018). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO. ESTUDIO DE CASOS MÚLTIPLES* [Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/69691/2012jimenlares.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muyulema, C., Muyelesma, J., Usca, R., & Rodriguez, R. (2022). Vista de Incidencia de la responsabilidad social corporativa en el desarrollo económico. Caso: Sector cooperativo financiero del segmento cuatro. *Revista Ñeque*, 5(12), 278–295. <https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/93/285>
- Rincón, Y. (2017). Vista de Responsabilidad social en universidades de gestión privada en Barranquilla 1 * | *Revista de Ciencias Sociales. Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 23(3), 48–62. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25129/25745>

