



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de Magíster
en Administración de Empresas.

TEMA:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA
EN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN
EL SECTOR TERCIARIO, CANTÓN QUEVEDO, 2023.**

AUTORA

LCDA. DIANA MISHHELL BUSTOS LAIÑO

DIRECTOR

ECON. ROGER TOMÁS YELA BURGOS PHD.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

Econ. Roger Tomas Yela Burgos, PhD. En calidad de director del proyecto de investigación, previo a la obtención del Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA.

CERTIFICA:

Que la **LCDA. DIANA MISHELL BUSTOS LAIÑO**, autora del proyecto de investigación titulado **“RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN EL SECTOR TERCIARIO, CANTÓN QUEVEDO, 2023”**; ha sido revisado en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, junio de 2024.



Firmado electrónicamente por:
**ROGER TOMAS
YELA BURGOS**

Econ. Roger Tomás Yela Burgos, PhD.

DIRECTOR

AUTORÍA

El presente proyecto de investigación titulado: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA MEDIANTE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN EL SECTOR TERCIARIO, CANTÓN QUEVEDO, 2023**, es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación de la estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: **LCDA, DIANA MISHELL BUSTOS LAIÑO**, con cédula de ciudadanía número 1206869701, respectivamente, presento este trabajo de investigación que es original y de mi creación.



Lcda. Diana Mishell Bustos Laiño

AUTORA

DEDICATORÍA

Para Dios, mi eterno guía y fuente de fortaleza, en ti encuentro la luz que ilumina mi camino y la paz que llena mi corazón.

A mi amado esposo, compañero de vida y amor, gracias por ser mi roca, mi apoyo inquebrantable y mi mayor bendición. Juntos hemos construido un hogar lleno de amor, risas y sueños compartidos.

A mi querido hijo, la luz de mis días y la razón de mi existir, cada momento a tu lado es un regalo invaluable. Que puedas crecer con amor, sabiduría y bondad, sabiendo siempre que eres amado más allá de las palabras.

A mis queridos Padres, quiero expresarles mi más profundo agradecimiento por ser pilares fundamentales en mi camino de vida y en mis logros académicos. Su apoyo incondicional a lo largo del tiempo ha sido invaluable, y sus consejos y ejemplos de perseverancia y constancia me han marcado profundamente. Mas allá de su amor incondicional, quiero destacar la influencia que han tenido en mi formación como persona, los amo profundamente y les agradezco por todo lo que han hecho por mí.

Con amor eterno,

Lcda. Diana Mishell Bustos Laiño

AUTORA

AGRADECIMIENTO

Con profundo agradecimiento y humildad, deseo expresar mi más sincero reconocimiento por el invaluable apoyo y la guía brindada durante mi trayectoria académica.

A Dios, fuente de toda sabiduría y fortaleza, gracias por iluminar mi camino y darme la fuerza para alcanzar mis metas. Sin Tu gracia y misericordia, nada de esto sería posible. A mi amada familia, por su inquebrantable amor, comprensión y aliento constante. Cada uno de ustedes ha sido mi roca en los momentos difíciles y mi mayor alegría en los triunfos compartidos.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a la Unidad de Posgrado, por brindarme la oportunidad de crecer académicamente y por su constante compromiso con la excelencia educativa.

A las autoridades y docentes, por su dedicación y pasión en la enseñanza, por inspirarme a alcanzar nuevas alturas y por su inestimable contribución a mi formación profesional.

Y finalmente, un agradecimiento especial al director de tesis, Econ. Roger Tomás Yela Burgos, PhD. Su orientación experta, paciencia infinita y apoyo incondicional fueron fundamentales en el éxito de mi investigación.

Con sincero aprecio,

Lcda. Diana Mishell Bustos Laiño

AUTORA

PRÓLOGO

En el dinámico escenario empresarial del sector terciario en el Cantón Quevedo durante el año 2023, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha emergido como un tema central de discusión y acción. En este contexto, el propósito fundamental de esta investigación fue establecer pautas claras y acciones concretas para fomentar la RSC a través del cumplimiento normativo en las empresas del sector terciario en el Cantón Quevedo, busca comprender la situación actual, identificar desafíos y obstáculos, y proponer soluciones prácticas y efectivas para mejorar el compromiso social de las empresas. Los objetivos planteados en este estudio en primer lugar permitieron identificar los obstáculos y desafíos que enfrentan las empresas del sector terciario en el cumplimiento de la RSC. Este análisis profundo permitió entender las barreras que impiden un mayor compromiso social por parte de las organizaciones. Asimismo, se llevó a cabo un exhaustivo examen del grado de cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario. Este fue crucial para evaluar en qué medida las empresas están cumpliendo con las regulaciones y estándares establecidos, pues esto influye directamente en su capacidad para promover prácticas responsables. Finalmente, identificar la brecha existente entre las empresas del sector terciario y el cumplimiento de la normativa empresarial en materia de RSC. Este estudio se convierte en una herramienta valiosa para todas las partes interesadas en el sector terciario del Cantón Quevedo. Desde propietarios y directivos de empresas hasta autoridades gubernamentales y miembros de la comunidad, todos tienen un papel que desempeñar en el fomento de la RSC y el cumplimiento normativo.


Ing. Freddy Hernán Bustamante Vera, M.Sc.

Registro Profesional:

RESUMEN

En el Cantón Quevedo durante el año 2023, se llevó a cabo un estudio exhaustivo sobre el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su incidencia en el cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario. La investigación tuvo como objetivo establecer pautas para promover la RSC en las empresas de la región. Utilizando una metodología cuantitativa, analítica y descriptiva se identificaron obstáculos y desafíos de este sector, además se examinó el cumplimiento normativo y se evaluó la brecha entre las empresas y la RSC. La observación y la encuesta a 267 propietarios de empresas del sector terciario de la ciudad fueron herramientas clave en el proceso de recopilación de datos. El cumplimiento de la normativa empresarial desempeña un papel crucial en la promoción de prácticas éticas y sostenibles. Las empresas que adoptan medidas proactivas para cumplir con las regulaciones demostraron en un 80% el compromiso más sólido con la responsabilidad social, generando impactos positivos tanto en el ámbito empresarial como en la sociedad en general. Los resultados demostraron aspectos que a largo plazo pueden ser mejorados como el aumento en el cumplimiento de la normativa empresarial. Se observó poca conciencia sobre la importancia de la RSC, pero así mismo presentaron una voluntad más fuerte de implementar prácticas responsables. Estos hallazgos sugieren que el sector terciario en el Cantón Quevedo durante el año 2023 está avanzando hacia un modelo empresarial más ético y sostenible, lo que augura un futuro prometedor para el desarrollo económico y social de la región.

Palabras claves: Responsabilidad Social Corporativa (RSC), cumplimiento normativo, sector terciario, normativa empresarial, prácticas responsables.

ABSTRACT

In Canton Quevedo during the year 2023, a comprehensive study was conducted on the impact of Corporate Social Responsibility (CSR) and its impact on through compliance with business regulations in the tertiary sector. The research aimed to establish guidelines for promoting CSR in companies in the region. Using a quantitative, analytical and descriptive methodology, we identified obstacles and challenges in this sector, examined regulatory compliance and assessed the gap between companies and CSR. Observation and survey of 267 business owners in the city's tertiary sector were key tools in the data collection process. Business compliance plays a crucial role in promoting ethical and sustainable practices. Companies that take proactive measures to comply with regulations demonstrated 80% of the strongest commitment to social responsibility, generating positive impacts both in the business environment and in society in general. The results showed aspects that can be improved in the long term, such as increased compliance with business regulations. There was little awareness of the importance of CSR, but there was also a stronger willingness to implement responsible practices. These findings suggest that the tertiary sector in Cantón Quevedo during the year 2023 is moving towards a more ethical and sustainable business model, which bodes well for the economic and social development of the region.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Regulatory compliance, Service sector, Business regulations, Responsible practices.

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas derivados	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	8
2.1.2. Emprendimientos	9
2.1.3. Normativa Empresarial	10
2.1.4. Desarrollo sostenible	11
2.1.5. Sector terciario	12
2.1.6. Economía	13
2.1.7. Sociedad	14
2.1.8. Servicios	15
2.1.9 Stakeholders	16
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.2.1. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	19
2.2.2. Sector terciario en el Ecuador	22
2.2.3. Normativa empresarial	24
2.2.4. La brecha en las empresas del sector terciario y el cumplimiento de la normativa empresarial en la responsabilidad social corporativa.	25
2.2.5. ISO 26000	27
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	29
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	30
2.3.2. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)	30
2.3.3. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria	31
2.3.4. Ley Orgánica del Ambiente	33
2.3.5. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	34
2.3.6. Normativas específicas sobre prácticas de responsabilidad social. ISO 26000	35

CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.1.1. Investigación descriptiva.....	38
3.1.2. Investigación documental.....	38
3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	38
3.2.1. Método científico.....	38
3.2.2. Método deductivo	39
3.2.3 Método Analítico	39
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	40
3.3.1. Población y muestra	40
3.3.2. Técnicas de Investigación	42
<i>3.3.2.1 Observación.....</i>	<i>42</i>
<i>3.3.2.2 Encuesta</i>	<i>42</i>
3.3.3. Instrumentos de la Investigación.....	43
<i>3.3.3.1. Cuestionario</i>	<i>43</i>
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	43
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	44
3.5.1. Fuentes Primarias.....	44
3.5.2. Fuentes Secundarias	44
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	44
CAPÍTULO IV.....	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. LOS OBSTÁCULOS Y DESAFÍOS DEL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO.....	47

4.1.1. Discusión	50
4.2. EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN EL SECTOR TERCIARIO.....	52
4.2.1. Discusión	54
4.3. LA BRECHA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TERCARIO Y EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	56
4.3.1. Discusión	59
CAPÍTULO V	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. CONCLUSIONES.....	62
5.2. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Emprendimientos del sector terciario de Quevedo	40
Tabla 2. <i>Principales obstáculos que impiden el cumplimiento de la RSC</i>	47
Tabla 3. <i>Principales desafíos que enfrentan las empresas al equilibrar el cumplimiento del RSC en la maximización de beneficios económicos.</i>	48
Tabla 4 <i>Principales desafíos que enfrentan las empresas al equilibrar el cumplimiento del RSC desde el punto de vista social y ambiental.</i>	48
Tabla 5 <i>Obstáculos identificados para que la empresa comunique de manera afectiva sus esfuerzos y logros en RSC</i>	49
Tabla 6 <i>Recursos financieros como obstáculo limitante para que las empresas implementen prácticas más responsables.</i>	49
Tabla 7 <i>Principales lecciones aprendidas o mejores prácticas que la empresa ha identificado al enfrentar desafíos en el cumplimiento de la RSC</i>	50
Tabla 8 <i>Familiarización con las normativas empresariales específicas del sector terciario</i>	52
Tabla 9 <i>Percepción sobre la importancia del cumplimiento normativo en su empresa.</i>	52
Tabla 10 <i>Informe a los empleados sobre el cumplimiento de la normativa empresarial vigente en la empresa</i>	53
Tabla 11 <i>Medidas implementadas en la empresa para asegurar el cumplimiento de la normativa, a nivel interno y externo</i>	53
Tabla 12 <i>Capacitaciones periódicas sobre el cumplimiento normativo empresarial para sus empleados</i>	54

Tabla 13 <i>Implementación de medidas para cerrar la brecha entre prácticas actuales y los estándares de cumplimiento de RSC</i>	56
Tabla 14 <i>Percepción de los empleados con la brecha entre las prácticas de la empresa y el cumplimiento de la normativa empresarial de la RSC.</i>	56
Tabla 15 <i>Propuesta para mejorar la brecha de la empresa con el cumplimiento de la normativa empresarial en la RSC.</i>	57
Tabla 16 <i>Nivel de conciencia dentro de su empresa sobre las áreas específicas en las que existe una brecha significativa en el cumplimiento de las normativas de RSC.</i>	57
Tabla 17 <i>Barreras internas que contribuyen a la brecha en el cumplimiento de las normativas de RSC.</i>	58
Tabla 18 <i>Estrategia específica más eficaz respecto a la brecha con el cumplimiento de la normativa empresarial de la RSC.</i>	58

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se ha convertido en un tema crucial en el mundo empresarial y en la sociedad en general, pues en un entorno empresarial cada vez más complejo y éticamente consciente, las organizaciones se enfrentan a la creciente presión de cumplir con normativas empresariales más estrictas y, al mismo tiempo, contribuir positivamente al bienestar de la sociedad y el medio ambiente. más allá de sus objetivos comerciales. Implica la adopción de prácticas sostenibles, el respeto a los derechos humanos y la participación activa en iniciativas que beneficien a la comunidad y al entorno en el que operan (Vásquez-Giler et al., 2020).

La normativa empresarial comprende el conjunto de reglas y regulaciones que orientan el comportamiento y funcionamiento de las empresas. Estas directrices pueden abarcar aspectos legales, éticos y prácticos, estableciendo un marco normativo para las operaciones comerciales. La normativa empresarial no solo se limita a cumplir con requisitos legales, sino que también busca promover prácticas transparentes, éticas y socialmente responsables en el ámbito corporativo (Briones Mera et al., 2020). Esto incluye plantear iniciativas que promueven el desarrollo sostenible, la equidad social y la preservación de recursos naturales, reflejando un compromiso con el bienestar integral de la comunidad.

En la actualidad, los emprendimientos del sector terciario en el Cantón Quevedo abarcan una amplia gama de actividades comerciales y de servicio por eso desempeñan un papel vital en la economía global y local, desde servicios financieros y educativos hasta tecnología de la información y entretenimiento, destacando la importancia de la innovación y la calidad de servicio en la economía actual. Es por ello que, la implementación de prácticas responsables y éticas en los mismos no solo se ha convertido

en una cuestión de imagen y reputación corporativa, sino que también tiene implicaciones legales y financieras significativas.

La investigación se llevará a cabo en el Cantón Quevedo, lo que permitirá analizar la interacción entre las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y la normativa empresarial. Los resultados de esta investigación no solo contribuirán al conocimiento académico sobre la Responsabilidad Social Corporativa y el cumplimiento normativo, sino que también proporcionarán información valiosa para las empresas, las autoridades reguladoras y la comunidad en general y así construir un entorno empresarial más ético, sostenible y legalmente cumplidor.

Para llevar a cabo la investigación se detalla cada capítulo pues este cumple un papel específico en la estructura general de este trabajo y contribuye a la comprensión y presentación efectiva de la misma, tal como se muestra a continuación:

El **Capítulo I “Marco Contextual de la investigación”** establece el contexto general en el que se desarrolla la investigación. Se describen las condiciones, antecedentes y razones que motivaron el estudio. Aquí se incluye información sobre la problemática, la justificación del tema y su importancia en el campo de estudio y los objetivos propuestos.

El **Capítulo II “Marco Teórico de la investigación”** presenta los conceptos clave relacionados con el tema. Se revisan las teorías, modelos y enfoques teóricos relevantes que respaldan la investigación. Además, se abordan los aspectos legales y normativos que afectan el tema, analizando las leyes, regulaciones y políticas pertinentes.

El Capítulo **III “Metodología de la investigación”** se enfoca en la metodología de investigación utilizada en el estudio. Se describe cómo se llevaron a cabo la recopilación de datos, el diseño de la investigación y los instrumentos utilizados. Se discuten las técnicas de muestreo, la población objetivo y las estrategias de análisis de datos siendo fundamental para comprender cómo se obtuvieron los resultados.

En el **Capítulo IV “Resultados y Discusión”** se presenta los resultados y discusión del respectivo proyecto de investigación. Este capítulo busca deducciones y cuestiones que podrían abordar los desafíos identificados en la investigación.

El **Capítulo V “Conclusiones y Recomendaciones”** se centra en las ejecuciones y representaciones que puede abordar cuestiones como la organización y planificación del proyecto de investigación.

Como también las respectivas referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Pasamos de la filantropía a la RSC ya la sustentabilidad, y ahora, hay que pasar a la creación del valor compartido.

Michael Porter

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La problemática se sitúa en el contexto empresarial y normativo del Cantón Quevedo. Quevedo, un Cantón ubicado en la Provincia de Los Ríos, es conocido por su diversidad geográfica, su riqueza cultural y su economía en crecimiento. En este territorio, el sector terciario, que abarca una amplia gama de actividades comerciales y de servicios, desempeña un papel crucial en la economía local y nacional. El sector de servicios es el que más aporta en el crecimiento económico del Cantón (55.4% de aporte), y dentro de los servicios, la administración pública es la que más aportó al crecimiento (Da Costa & Goicochea Calderón, 2022).

La problemática surge debido a la creciente importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en el ámbito empresarial de Quevedo a medida que la sociedad y las autoridades gubernamentales demandan una mayor responsabilidad por parte de las empresas en términos de prácticas éticas y sostenibles, se plantea la cuestión de cómo estas empresas del sector terciario se adaptan y cumplen con las regulaciones existentes en este contexto de evolución normativa. La ubicación geográfica y la diversidad económica de Quevedo proporcionan un marco interesante para abordar esta problemática y explorar cómo las empresas en este territorio están respondiendo a las demandas de la Responsabilidad Social Corporativa y la normativa empresarial cambiante.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El aumento de emprendimientos del sector terciario en el Cantón Quevedo está ganando reconocimiento en el país, pero a pesar de ello, aún se enfrentan desafíos para integrar prácticas socialmente responsables de manera efectiva, sobre todo al momento

de llevar a sus negocios a compensar los impactos negativos que sus operaciones pueden causar. En este punto, la Responsabilidad Social Corporativa impone una serie de responsabilidades adicionales que los propietarios o socios deben asegurarse de efectuar. Es por ello por lo que, a menudo enfrentan desafíos relacionados con la competencia intensa, la adaptación a cambios tecnológicos y la necesidad de mantener altos estándares de servicio.

Pero la realidad es otra, pues la falta de comprensión y adopción generalizada de estos conceptos dificulta el cumplimiento de las regulaciones empresariales, dado que las empresas pueden carecer de una visión clara de cómo la Responsabilidad Social Corporativa puede contribuir a este cumplimiento. Aunque en Ecuador existen leyes como la Ley de gestión ambiental, Ley de defensa al consumidor, Ordenanzas Metropolitanas y Ley de hidrocarburos, no hay una ley específica o un marco legal que las obligue de manera específica a desarrollar dichas iniciativas de responsabilidad social (Ugando Peñate et al., 2022).

A esto se suma el que las autoridades reguladoras no imponen la misma presión a las empresas para que cumplan con estos estándares en comparación con naciones más grandes. En consecuencia, Quevedo está trabajando para garantizar que las entidades obligadas por la ley a seguir estos estándares sean aquellas que ya tienen una fuerte presencia en el mercado, es decir, empresas destacadas, o aquellas que están en camino de alcanzar ese estatus.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cuál es el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en el cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario en el cantón Quevedo en el año 2023?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿Cuáles son los obstáculos y desafíos que enfrenta el cumplimiento la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas en el sector terciario?
- ¿Cuál es el grado de conciencia y comprensión en el cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario de Quevedo?
- ¿De qué manera existe la brecha en las empresas del sector terciario y el cumplimiento de la normativa para lograr eficiencia y eficacia en la Responsabilidad Social Corporativa?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administración, comercio, economía, finanzas y turismo

Área: Ciencias sociales, educación comercial y derecho/ Ciencias sociales y del comportamiento/ Educación comercial y administración/ Derecho

Línea: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas

Lugar: Quevedo

Tiempo: Periodo 2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer responsabilidad social corporativa y su incidencia en el cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario, Cantón Quevedo, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar los obstáculos y desafíos del cumplimiento de la responsabilidad social corporativa de las empresas del sector terciario.
- Examinar el cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario.
- Verificar la brecha en las empresas del sector terciario y el cumplimiento de la normativa empresarial en la responsabilidad social corporativa.

1.6. JUSTIFICACIÓN

En un entorno empresarial global caracterizado por la necesidad de prácticas éticas y sostenibles, la comprensión y evaluación de cómo la Responsabilidad Social Corporativa influye en el cumplimiento de las regulaciones empresariales es de vital importancia. Y es que, estas estrategias al ser empleadas desde su fase inicial permiten actuar de manera responsable en términos ambientales, sociales y económicos. En este sentido, independientemente de las diferencias entre las organizaciones, todas deben adherirse a estándares de seguridad tanto para sus empleados como para la comunidad en la que operan.

De esta manera, las empresas que las apliquen se pueden destacar y distinguir de otras, lo que podría convertirse en una fuente de ventaja competitiva. Este enfoque puede

generar resultados positivos que impacten en el rendimiento laboral, permitiendo a las empresas ser consideradas competidores sólidos frente a otros emprendimientos. En consecuencia, surge la motivación y el interés por comprender mejor el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial. Desde una perspectiva teórica, esta investigación se justifica al contribuir al conocimiento y la literatura en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa y su relación con la normativa empresarial.

La teoría existente ofrece una base sólida para explorar esta relación en un contexto específico, como lo es Quevedo, y proporcionar una mayor comprensión de cómo las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa pueden fortalecer o desafiar el cumplimiento normativo. Desde una perspectiva práctica, radica en la capacidad de esta investigación para proporcionar información valiosa a las empresas, autoridades reguladoras y la sociedad en su conjunto. Podrán mejorar sus prácticas y estrategias, las autoridades podrán fortalecer la regulación empresarial y la sociedad podrá beneficiarse de un entorno empresarial más ético y cumplidor de la normativa.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La calidad en un producto o servicio no es lo que tú le pones... sino lo que el cliente obtiene.

Peter Drucker

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

La Responsabilidad Social Corporativa es un enfoque empresarial que implica que las organizaciones consideren no solo sus objetivos económicos, sino también su impacto social y ambiental. Incluye acciones voluntarias destinadas a mejorar la sociedad y minimizar los efectos negativos de las operaciones de una empresa. En el contexto de la RSC, la ética empresarial se refiere a la adopción de principios y valores morales en todas las actividades comerciales. Esto incluye decisiones éticas en la cadena de suministro, relaciones con empleados y clientes, y transparencia en las operaciones (Da Costa Pimenta, 2022)

Es el compromiso de las empresas y organizaciones de operar de manera ética y sostenible, considerando el impacto de sus acciones en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica que las empresas van más allá de la búsqueda de beneficios económicos y asumen la responsabilidad de contribuir al bienestar de la comunidad y la protección del entorno en el que operan. La Responsabilidad Social Corporativa implica la integración de prácticas sostenibles en la estrategia empresarial, abordando aspectos ambientales, sociales y económicos para garantizar la viabilidad a largo plazo y minimizar el impacto negativo en el entorno (España-Merchán, 2023)

La Responsabilidad Social Corporativa busca equilibrar los intereses de los accionistas con los de otras partes interesadas, reconociendo que las empresas tienen una responsabilidad más amplia en la creación de valor para la sociedad en su conjunto. Implica que las empresas adopten prácticas éticas y sostenibles, y contribuyan de manera activa al bienestar social y ambiental. Es un enfoque que va más allá de los beneficios

financieros, buscando impactar positivamente en la sociedad y el entorno en el que operan. Esto puede abarcar desde contribuciones a la educación y la salud hasta el apoyo a comunidades locales, buscando generar un impacto positivo más allá de los límites comerciales de la empresa (Ramos-Enríquez et al., 2021)

2.1.2. Emprendimientos

Los emprendimientos son iniciativas empresariales impulsadas por individuos o equipos con el objetivo de crear y desarrollar nuevos negocios o proyectos. Estos emprendedores asumen riesgos con la esperanza de obtener beneficios y pueden ofrecer productos, servicios o soluciones innovadoras en el mercado. Implica la capacidad de los emprendimientos para introducir nuevos productos, servicios o procesos, así como adaptarse a cambios en el mercado. Este concepto destaca la importancia de la creatividad y la originalidad para mantener la relevancia y competitividad en un entorno empresarial dinámico (Méndez Bravo et al., 2022)

El emprendimiento se refiere al proceso de concebir, desarrollar y gestionar un nuevo proyecto, idea o negocio con el objetivo de generar valor económico o social. Los emprendedores son individuos que asumen riesgos y buscan oportunidades para innovar, crear productos o servicios únicos, y establecer empresas. Los emprendimientos ágiles son capaces de tomar decisiones rápidas, ajustar estrategias y responder eficientemente a nuevas oportunidades o desafíos debido a que la empresa debe adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes del mercado (Córdova-Pacheco et al., 2020)

Los emprendimientos pueden abarcar una amplia variedad de áreas, desde la creación de nuevas empresas y startups hasta la expansión de negocios existentes o la introducción de productos o servicios innovadores en el mercado. Los emprendimientos

con enfoque en la sostenibilidad buscan no solo maximizar beneficios financieros, sino también tener un impacto positivo en la sociedad y minimizar su huella ambiental. En resumen, un emprendimiento implica la acción de convertir una idea o visión en una realidad empresarial tomando en consideración modelos de valor a largo plazo (Sumba Bustamante et al., 2022)

2.1.3. Normativa Empresarial

La normativa empresarial se refiere al conjunto de leyes, regulaciones y políticas que rigen el funcionamiento y la conducta de las empresas. Estas normativas abarcan aspectos como la estructura legal de las empresas, los derechos de los empleados, las obligaciones fiscales y las prácticas comerciales éticas. La normativa empresarial constituye el marco legal y ético que guía el funcionamiento y las prácticas de las empresas. Incluye un conjunto de leyes, reglamentaciones y estándares que abarcan diversos aspectos, desde la creación y estructura corporativa hasta la protección de los derechos laborales, la responsabilidad ambiental y la transparencia en las operaciones financieras (Molina-Germán et al., 2019)

El objetivo principal de la normativa empresarial es promover un entorno empresarial justo, seguro y ético, al mismo tiempo que garantiza la legalidad y la responsabilidad en las operaciones de las empresas. Estas normas abarcan aspectos legales como la estructura corporativa, los derechos de los empleados, las prácticas contables, la responsabilidad ambiental y otros requisitos que las empresas deben cumplir para operar de manera ética y legal en un determinado entorno jurídico por lo que se podría decir que rigen el comportamiento y las operaciones de las empresas (Ayala del Pino, 2021)

Se trata del conjunto de normas que rige el funcionamiento de la empresa, establece pautas para el comportamiento de su personal y establece reglas explícitas para fomentar un entorno de respeto y amabilidad. Esta normativa varía según la jurisdicción y busca no solo garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, sino también fomentar la conducta ética, la equidad y la sostenibilidad en el ámbito empresarial, promoviendo así el bienestar de la sociedad en su conjunto. Esto se hace con el propósito de facilitar el desarrollo óptimo de las tareas de cada individuo en la organización (Vélez Romero et al., 2021)

2.1.4. Desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Esto implica equilibrar el crecimiento económico, la equidad social y la protección del medio ambiente. El desarrollo sostenible es un enfoque integral que busca equilibrar el progreso económico, la equidad social y la preservación ambiental. Va más allá de simplemente impulsar el crecimiento económico al considerar la capacidad de las generaciones presentes para satisfacer sus necesidades sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para hacer lo mismo (Noboa Salazar et al., 2021)

Se centra en la promoción de prácticas y políticas que consideren tanto los aspectos económicos como los sociales y medioambientales. Esto implica la búsqueda de soluciones que minimicen los impactos negativos en el entorno, fomenten la igualdad de oportunidades para todas las personas y promuevan un crecimiento económico equitativo y sostenible. Este paradigma implica la gestión prudente de los recursos naturales, la promoción de la justicia social, la reducción de las desigualdades y la implementación de

prácticas que minimicen el impacto ambiental, con el objetivo de lograr un desarrollo armonioso y sostenible a largo plazo (Barba Bayas & Morales Noriega, 2019)

Se trata de un tipo de progreso que posibilita la satisfacción de las necesidades de las generaciones actuales, sin poner en riesgo las oportunidades de las futuras generaciones para cubrir sus propias necesidades. Estos se componen abordan una amplia gama de desafíos, desde la erradicación de la pobreza y el hambre hasta la promoción de la salud, la educación de calidad, la igualdad de género y la acción climática. Este marco proporciona una hoja de ruta para orientar las políticas y acciones a nivel mundial, nacional y local, con el fin de crear un mundo más sostenible, inclusivo y respetuoso con el medio ambiente (Hugo Cárdenas et al., 2019)

2.1.5. Sector terciario

El sector terciario, también conocido como el sector de servicios, incluye actividades económicas relacionadas con la prestación de servicios en lugar de bienes físicos. Esto abarca áreas como la atención médica, la educación, el turismo, la banca, la consultoría y otros servicios que no implican la producción directa de productos físicos. En el contexto del sector terciario, la transformación del trabajo es evidente a medida que la economía evoluciona hacia actividades basadas en el conocimiento. Este cambio implica una mayor dependencia de habilidades especializadas, creatividad y capacidad de innovación (Paredes Venegas et al., 2019)

Se refiere a todas las actividades de servicios que no producen bienes físicos, sino que ofrecen servicios intangibles a las personas y otras empresas. Este sector abarca una amplia variedad de industrias, como la atención médica, la educación, el turismo, la banca, los servicios de consultoría, la hostelería, la tecnología de la información, el

entretenimiento y muchos otros. Las empresas del sector terciario a menudo se centran en la gestión del conocimiento y la tecnología de la información para mejorar la eficiencia y ofrecer servicios más sofisticados. Este enfoque en la capacidad intelectual y la innovación destaca la importancia del capital humano en este sector (Díez-Gutiérrez, 2020)

Engloba todas las acciones económicas que ofrecen servicios, como transporte, comercio, turismo, salud, educación y finanzas. A diferencia de los sectores primario y secundario, que se centran en la extracción y producción de materias primas y bienes manufacturados, respectivamente, el sector terciario se caracteriza por la prestación de servicios intangibles, destacando la importancia de la experiencia del cliente y la calidad en la entrega de servicios. Este sector abarca una amplia variedad de industrias, como finanzas, educación, salud, tecnología de la información, turismo y entretenimiento (Rojas-Martínez et al., 2020)

2.1.6. Economía

La economía se refiere al estudio de cómo se producen, distribuyen y consumen los recursos escasos para satisfacer las necesidades y deseos de la sociedad. Examina los procesos de producción, intercambio y consumo en una sociedad y cómo se gestionan los recursos limitados. Se concibe como una ciencia social que estudia cómo las sociedades gestionan sus recursos limitados para satisfacer las necesidades y deseos humanos. Analiza cómo se toman decisiones en relación con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios (Almeida-guzmán, 2020)

La economía es la ciencia social que se enfoca en el estudio de cómo se producen, distribuyen y consumen los recursos escasos para satisfacer las necesidades y deseos de

la sociedad. En otras palabras, la economía analiza cómo las personas, las empresas y los gobiernos toman decisiones sobre cómo asignar recursos limitados para lograr sus objetivos. Más allá de las transacciones financieras, la economía aborda cuestiones fundamentales como la asignación eficiente de recursos, la distribución de la riqueza y los factores que influyen en el crecimiento económico (Mayorga et al., 2020)

La economía examina cómo las personas y las sociedades toman decisiones respecto a qué producir, cómo producir y para quién producir, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y deseos en un contexto de escasez de recursos. La economía implica la exploración y análisis de diversos sistemas económicos, como el capitalismo, el socialismo y el mixto, que definen cómo se organiza la producción y se distribuyen los recursos en una sociedad. Además, se basa en modelos teóricos que simplifican la realidad económica para comprender mejor los patrones y las relaciones entre variables, permitiendo a los economistas formular predicciones y recomendaciones políticas (Sánchez et al., 2021)

2.1.7. Sociedad

La sociedad se compone de individuos que conviven en una comunidad y comparten valores, normas y cultura. Es un entorno humano en el que las personas interactúan, colaboran y se organizan para lograr objetivos comunes y satisfacer necesidades colectivas. La sociedad es un complejo entramado de relaciones humanas que comparten normas, valores, tradiciones y formas de organización. Más allá de una agrupación de individuos, la sociedad implica la creación y transmisión de una cultura compartida, que abarca desde el lenguaje y las creencias hasta las instituciones sociales (Acevedo Mena & Romero Espinoza, 2019)

La sociedad también está influenciada por factores como la política, la economía, la educación, la religión y la tecnología, y evoluciona con el tiempo. Las sociedades pueden variar significativamente en términos de su organización, sus valores y sus desafíos, y son objeto de estudio en disciplinas como la sociología, la antropología y la ciencia política para comprender su funcionamiento y evolución. Es a través de esta interacción cultural y social que se desarrollan estructuras que regulan la convivencia y definen roles, contribuyendo a la cohesión y la identidad colectiva (Espinoza-Solís et al., 2021)

El concepto de sociedad a menudo se relaciona con la idea del contrato social, donde los individuos acuerdan someterse a ciertas normas y autoridades para garantizar la convivencia pacífica y el bienestar general. La sociedad es el escenario donde se desarrollan diversas instituciones y donde se manifiestan patrones de comportamiento, creando una red compleja de interacciones que influyen en la vida cotidiana y en la formación de identidades individuales y colectivas. Estas instituciones reflejan las complejas interacciones entre los individuos y su deseo de organizarse para alcanzar objetivos comunes (Iglesias Márquez, 2019)

2.1.8. Servicios

Es una acción o conjunto de acciones proporcionadas por una entidad o individuo para satisfacer las necesidades o deseos de otra persona o entidad. Estos servicios pueden ser intangibles y no resultan en la posesión de un bien físico. Ejemplos de servicios incluyen atención médica, educación, reparación de automóviles, asesoría legal y servicios de consultoría. La economía de servicios, en contraste con la de bienes tangibles, destaca la importancia creciente de los servicios en la actividad económica. La cogestión,

o la participación activa de los consumidores en la creación del servicio, es una característica destacada (Moyano Reino et al., 2020)

En el contexto de la economía, un servicio se refiere a una categoría de productos económicos que incluye actividades económicas que no involucran la producción de bienes físicos. En lugar de ello, los servicios son intangibles y se basan en la entrega de habilidades, conocimientos, experiencia o esfuerzo humano para satisfacer las necesidades de los consumidores. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente se vuelven esenciales, y las empresas adoptan enfoques centrados en el cliente para adaptarse a las expectativas cambiantes, reconociendo que la experiencia del usuario es un componente clave en la prestación de servicios exitosos (Ochoa-Jiménez et al., 2022)

El sector de servicios abarca una amplia gama de industrias y actividades, desde la hostelería y el transporte hasta la atención médica y la consultoría. Los servicios representan actividades intangibles proporcionadas para satisfacer las necesidades de los consumidores. A diferencia de los bienes tangibles, los servicios no se pueden tocar ni almacenar físicamente, y su valor radica en la experiencia y utilidad que ofrecen donde la cogestión, o la participación activa de los consumidores en la creación del servicio, es una característica destacada (ALvarez Morales et al., 2021)

2.1.9 Stakeholders

Son individuos o grupos de interés que muestran inclinación en las actividades de una organización. Su interés reside en que pueden intervenir o ser intervenidos por las resoluciones y operaciones de la empresa. Los stakeholders pueden ser internos, como colaboradores y accionistas, o externos, como clientes, proveedores, comunidad local y entidades gubernamentales. La misión de stakeholders implica identificar, analizar y

priorizar sus necesidades y expectativas para alinear los objetivos empresariales con los intereses de estos grupos. El buen manejo de stakeholders puede aumentar la confianza, perfeccionar la reputación y confianza, contribuir al éxito sostenible de la organización (Romero Farias, 2020)

Los stakeholders pueden ser internos o externos a la organización. Entre los stakeholders internos se contienen los empleados, directivos y accionistas, mientras que entre los externos se hallan los clientes, proveedores, comunidad local, ONGs, gobiernos y competidores. La identificación y gestión efectiva de los stakeholders es fundamental para el éxito de cualquier plan o negocio, ya que sus expectativas y necesidades pueden influir significativamente en las decisiones estratégicas. Los stakeholders juegan un papel crítico en el ecosistema empresarial, y su gestión apropiada puede llevar a un desempeño sostenible y equilibrado de la organización (Murillo Carrera. 2022)

La identificación y estudio de stakeholders es el primordial paso crítico en la gestión de proyectos y toma de decisiones empresariales. Este proceso implica mapear a los stakeholders, valorando su poder, legitimidad y exigencia de sus demandas. La gestión práctica de stakeholders busca instituir canales de comunicación abiertos y claros, fomentar la intervención y colaboración, y desarrollar estrategias que alineen los intereses de los stakeholders con los objetivos de la empresa. Los stakeholders son esenciales para el ecosistema empresarial y la gestión efectiva de sus intereses es crucial para la creación de una organización equilibrada y sostenible (Trujillo Villalva, 2021)

2.1.9.1. Grupos de interés de Responsabilidad Social Corporativa del sector terciario

Estos son aquellos representantes internos y externos que están involucrados o se ven afectados por las acciones de una empresa de acuerdo con sus prácticas de responsabilidad social. Los principales grupos de interés en el sector terciario son:

1. Empleados: Son uno de los grupos de interés más significativos, ya que son los delegados de llevar a cabo las políticas y prácticas de responsabilidad social de la empresa. Es primordial asegurar su bienestar y satisfacción en el trabajo a través de políticas de igualdad de género, conciliación laboral, formación y desarrollo profesional, entre otros.
2. Clientes: Fundamentales para cualquier empresa en el sector terciario, por lo que es relevante que la empresa de importancia por ofrecer un buen servicio, productos de calidad, precios razonables y respetar sus derechos como consumidores.
3. Proveedores: También son un grupo de interés clave, ya que la empresa debe certificar que sus prácticas comerciales sean éticas y responsables, avalando que sus proveedores desempeñen con los estándares laborales, medioambientales y de calidad.
4. Accionistas e inversores: Quienes financian la empresa y esperan un retorno de su inversión. Por tanto, es sustancial que la empresa informe de manera clara sobre sus prácticas de RSC y los impactos de estas en la rentabilidad y reputación de la compañía.

5. Comunidad local: La empresa tiene un impacto directo en la comunidad local a través de su actividad financiera, por lo que es significativo que se preocupe por el desarrollo sostenible de la misma, involucrándose en iniciativas de responsabilidad social y apoyando al bienestar de la comunidad.
6. Medio ambiente: El sector terciario también tiene un impacto en el medio ambiente a través de sus labores, por lo que es relevante que la empresa le dé la debida importancia por reducir su huella ecológica, promoviendo la eficiencia energética, la gestión de residuos y la preservación de recursos naturales (Ferreiro Guano, 2021)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Se puede definir la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como las acciones que las empresas llevan a cabo con el propósito de mitigar los efectos negativos que puedan generar en los ámbitos social, ecológico y económico de la sociedad en la que operan. La RSC, considerada como un concepto administrativo, abarca de manera proactiva un conjunto de actividades, estrategias y sistemas de gestión. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se entiende como una extensión de la responsabilidad individual que cada ciudadano tiene hacia su entorno físico y social, dando lugar al concepto de ciudadanía corporativa (Martínez Ramírez, 2020)

Su objetivo es lograr un equilibrio entre los aspectos sociales, ambientales y económicos para alcanzar la eficacia empresarial. Esta iniciativa se plantea de manera voluntaria, buscando que las actividades empresariales tengan impactos positivos en las

comunidades y el medio ambiente. Este concepto implica que las empresas, al igual que los ciudadanos, tienen deberes y derechos en relación con la sociedad, los cuales deben cumplir y respetar. Las empresas comprometidas con prácticas éticas y sostenibles generan confianza entre los consumidores, inversionistas y otros stakeholders. Una reputación positiva puede fortalecer la lealtad del cliente y mejorar la percepción de la marca (Prieto & Yzaguirre, 2021)

La responsabilidad social es una filosofía, una mentalidad o perspectiva de vida que implica considerar el impacto de nuestras acciones y decisiones en el entorno físico y social. La importancia de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las empresas radica en su capacidad para integrar prácticas éticas, sostenibles y socialmente responsables en sus operaciones. La RSC va más allá de la maximización de beneficios financieros y busca impactar positivamente en la sociedad y el medio ambiente pues contribuye significativamente a la construcción de una sólida reputación empresarial (Pedroza-Zapata & Silva-Flores, 2020)

2.2.1.1. Características de la responsabilidad Social Corporativa

Existen siete características clave que se centran en establecer fundamentos para que las empresas desarrollen estrategias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), permitiéndoles comprometerse de manera clara y eficiente, dispuestas a rendir cuentas por sus acciones de forma transparente. La RSC impulsa la innovación al fomentar la búsqueda de soluciones sostenibles y éticas en los procesos comerciales. Además, en un entorno empresarial cada vez más consciente, las empresas socialmente responsables pueden ganar ventaja competitiva al diferenciarse positivamente en el mercado y atraer a

consumidores que valoran la sostenibilidad y la responsabilidad social (Vélez Romero et al., 2021)

La responsabilidad social corporativa (RSC) es un enfoque empresarial que implica la integración voluntaria de prácticas éticas y sostenibles en las operaciones de una empresa, más allá de los requisitos legales. Una de las características fundamentales de la Responsabilidad Social Corporativa es su compromiso con el impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Las empresas que adoptan la Responsabilidad Social Corporativa buscan contribuir al bienestar de la comunidad, minimizar su huella ambiental y mejorar las condiciones de vida de sus empleados (Quirós Vargas, 2019)

Otra característica clave de la responsabilidad social corporativa es la transparencia y la rendición de cuentas. Las empresas comprometidas con la Responsabilidad Social Corporativa comunican abierta y honestamente sus prácticas, desafíos y logros en áreas como la gobernanza, la ética empresarial y el impacto social. Esto no solo fomenta la confianza entre los stakeholders, incluyendo clientes y empleados, sino que también promueve una cultura empresarial basada en la integridad y la responsabilidad (Argohty & Álvarez, 2019)

2.2.1.2. Elementos de la Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) demanda compromiso, responsabilidad y disposición para llevar a cabo actividades que aporten valor a la sociedad y al medio ambiente. Implica beneficios generales, comportamiento ético y transparente, así como flexibilidad y adaptabilidad al entorno. La RSC permite a las empresas contribuir al desarrollo sostenible al abordar cuestiones ambientales, sociales y económicas. Sus elementos clave son: la Empresa, políticas, procedimientos, sociedad y

medio ambiente por lo que esto les permite a las empresas tener un mejor desarrollo sostenible a largo plazo (Leon Saltos et al., 2022)

Abarca diversas dimensiones que reflejan el compromiso de una empresa con prácticas éticas y sostenibles. En primer lugar, la Responsabilidad Social Corporativa se centra en la responsabilidad económica, que implica la generación de beneficios de manera ética y equitativa, contribuyendo al desarrollo económico general. Además, la responsabilidad legal es otro componente esencial, donde las empresas se comprometen a cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, actuando dentro de los límites éticos y legales (Serrano Aguilar et al., 2023)

Otro elemento clave es la responsabilidad social, que involucra la contribución activa al bienestar de la sociedad en general. Esto puede manifestarse a través de iniciativas filantrópicas, programas comunitarios y prácticas comerciales que respeten y promuevan los derechos humanos. Asimismo, la responsabilidad ambiental es un aspecto relevante de la RSC, enfocándose en prácticas empresariales que minimicen el impacto ambiental y fomenten la sostenibilidad a largo plazo y al participar activamente en la mejora de la comunidad y reducir su impacto ambiental, las empresas pueden desempeñar un papel significativo en la construcción de un futuro más equitativo y sostenible (Cárdenas, 2019)

2.2.2. Sector terciario en el Ecuador

El sector terciario, también conocido como sector de servicios, constituye una parte fundamental de la economía de cualquier país. En términos generales, el sector terciario se caracteriza por la prestación de servicios en lugar de la producción de bienes tangibles. Este sector abarca una amplia gama de actividades que van desde servicios

financieros, educativos y de salud hasta el turismo, la tecnología de la información, la consultoría y el comercio minorista. En Ecuador, el sector terciario desempeña un papel crucial en la economía, siendo una parte significativa de la actividad comercial y generadora de empleo. Este sector incluye una variedad de servicios, desde finanzas, educación y salud hasta turismo y tecnología de la información (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021)

En Ecuador, el sector terciario desempeña un papel crucial en la economía, contribuyendo significativamente al producto interno bruto (PIB) y generando empleo en diversos ámbitos de servicios. En particular, el turismo ha sido una importante fuente de ingresos para el país, gracias a su rica diversidad geográfica y cultural. Este sector abarca una amplia gama de actividades, desde servicios financieros y turismo hasta comercio y tecnologías de la información. La ciudad de Quito, por ejemplo, se ha destacado como un importante centro de servicios, albergando instituciones financieras, empresas de tecnología y una creciente industria turística (Hugo Cárdenas et al., 2019)

El sector terciario es uno de los principales dinamizadores de la economía ecuatoriana, tanto en su nivel de aporte al PIB como en la recaudación tributaria. El Valor Agregado Bruto (VAB) mide el valor total de los bienes y servicios creado por un sector en específico que son producidos dentro de un país en un determinado periodo, pero descontando la participación de los impuestos indirectos y consumos intermedios. El impulso de la innovación y la inversión en educación y tecnología son elementos esenciales para fortalecer la competitividad del sector terciario en Ecuador. Además, la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) dentro de las empresas del sector puede contribuir a un desarrollo más sostenible (Ore Quiroz et al., 2023)

2.2.3. Normativa empresarial

La normativa empresarial actualmente vigente para emprendimientos y empresas constituye un marco regulatorio esencial que busca garantizar la legalidad, transparencia y responsabilidad en las operaciones comerciales. Esta normativa abarca diversos aspectos que van desde la constitución y registro de las empresas hasta la gestión de recursos humanos y las prácticas comerciales. La aplicación rigurosa de la normativa empresarial es esencial para garantizar un entorno de negocios justo, ético y sostenible. La normativa empresarial proporciona un marco legal que regula las operaciones comerciales, abordando aspectos que van desde la estructura corporativa y los contratos hasta la responsabilidad ambiental y los derechos laborales (Romero Hidalgo et al., 2021)

En términos de constitución y registro, los emprendimientos deben cumplir con requisitos legales específicos para establecerse como entidades legales reconocidas. Esto implica la definición clara de la estructura empresarial, la presentación de documentos necesarios y el cumplimiento de obligaciones fiscales y tributarias. Al aplicar estas normas, las empresas no solo cumplen con las obligaciones legales, sino que también establecen un estándar ético que promueve la confianza entre los stakeholders, como clientes, empleados e inversores a fin de que cumpla con la gestión de riesgos de la empresa (Acosta et al., 2020)

La normativa también regula aspectos relacionados con el tratamiento de los empleados, abordando temas como la contratación, las condiciones laborales y los derechos de los trabajadores. Se enfoca en garantizar un ambiente laboral justo y seguro, promoviendo la equidad y evitando prácticas discriminatorias. La normativa empresarial también desempeña un papel crucial en la gestión de riesgos y la prevención de conductas

empresariales poco éticas. Proporciona mecanismos para evitar prácticas comerciales desleales, fraudes y corrupción, contribuyendo así a la integridad del mercado (Redroban Ortiz & Cedeño Tapia, 2022)

2.2.4. La brecha en las empresas del sector terciario y el cumplimiento de la normativa empresarial en la responsabilidad social corporativa.

La brecha en las empresas del sector terciario respecto al cumplimiento de la normativa empresarial en la responsabilidad social corporativa es un tema relevante que destaca las disparidades entre lo que las empresas deben hacer y lo que realmente están haciendo en términos de prácticas responsables (Albareda, 2021).

Esta brecha se refiere a la diferencia entre los estándares éticos y legales que las empresas deberían cumplir en áreas como el cuidado del medio ambiente, los derechos laborales, la transparencia financiera y el compromiso con la comunidad, y la realidad de su desempeño en estas áreas (Albareda, 2021).

Existen diversas razones que pueden contribuir a esta brecha. Algunas empresas pueden carecer de recursos financieros o conocimientos para implementar programas de RSC de manera efectiva. Otras pueden no percibir los beneficios a largo plazo de invertir en prácticas responsables, prefiriendo enfocarse en ganancias a corto plazo. Además, la falta de regulación efectiva o de incentivos suficientes para la RSC puede permitir que algunas empresas eludan sus responsabilidades sociales y ambientales (Campana, 2020).

Abordar esta brecha requiere un enfoque integral que incluya la sensibilización y educación sobre la importancia de la RSC, el fortalecimiento de la regulación y la supervisión, así como la creación de incentivos para que las empresas adopten prácticas más responsables. En última instancia, cerrar esta brecha es crucial para garantizar que

las empresas del sector terciario operen de manera ética, contribuyan positivamente al desarrollo sostenible y generen un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente (Campana, 2020).

La brecha en el cumplimiento de la normativa empresarial en RSC en el sector terciario se refiere a la discrepancia entre los estándares y requisitos establecidos por la legislación y las regulaciones gubernamentales, así como las expectativas sociales en términos de responsabilidad corporativa, y la realidad de las prácticas implementadas por las empresas (Moguel, 2022).

Esta disparidad puede manifestarse de varias maneras. Por ejemplo, algunas empresas pueden tener políticas y procedimientos formales en papel que aparentemente cumplen con los requisitos legales y éticos, pero en la práctica, estas políticas no se aplican adecuadamente o se ignoran. Además, incluso cuando las empresas tienen buenas intenciones de cumplir con la normativa, pueden enfrentar desafíos operativos, financieros o culturales que dificultan la implementación efectiva de prácticas responsables (Moguel, 2022).

Otro aspecto importante de esta brecha es la falta de transparencia y rendición de cuentas. Las empresas pueden no divulgar completamente información relevante sobre sus actividades sociales y ambientales, lo que dificulta la evaluación objetiva de su desempeño en RSC (Perdiguero, 2022).

Asimismo, la brecha en el cumplimiento de la normativa empresarial en RSC puede variar según el tamaño y el sector de la empresa, así como el contexto geográfico y cultural en el que operan. Las pequeñas y medianas empresas, por ejemplo, pueden enfrentar

mayores desafíos para cumplir con los estándares de RSC debido a limitaciones de recursos y capacidades (Perdiguero, 2022).

Para abordar esta brecha, es fundamental implementar estrategias integrales que incluyan medidas regulatorias efectivas, incentivos para fomentar prácticas responsables, fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas, así como la promoción de una cultura empresarial ética y sostenible. Además, la colaboración entre empresas, gobierno, sociedad civil y otras partes interesadas es esencial para lograr avances significativos en este ámbito (Perdiguero, 2022).

2.2.5. ISO 26000

La norma ISO 26000 es un marco de referencia internacional que proporciona orientación sobre la responsabilidad social. Desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), no es una certificación, sino más bien una guía que ofrece principios y directrices para que las organizaciones integren la responsabilidad social en sus prácticas y decisiones. Aborda la cuestión de la responsabilidad social corporativa, la cual está adquiriendo una importancia creciente en la gestión de procesos y la reputación de las organizaciones, teniendo un impacto significativo en entidades de diversos sectores (Silva et al., 2020).

Esta norma internacional proporciona orientación sobre la responsabilidad social y está diseñada para ser aplicada por organizaciones de todo tipo, ya sean del sector público o privado, en países desarrollados, en desarrollo o en economías en transición. Su objetivo es ayudar a las organizaciones a operar de manera socialmente responsable, en línea con las crecientes expectativas de la sociedad. Esta norma aborda una amplia variedad de temas, incluidos los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio

ambiente, las prácticas justas de operación, el consumidor y la participación activa y el desarrollo de la comunidad (Silva et al., 2020)

Según esta norma, la responsabilidad social corporativa se define como la responsabilidad de una organización en relación con los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto se logra a través de un comportamiento transparente y ético que, según la ISO 26000, implica, aporte al progreso sostenible, abarcando la salud y el bienestar de la comunidad, la consideración las expectativas de las partes involucradas, obedecer las leyes correspondientes y se ajuste a los estándares globales de conducta, la satisfacción de las necesidades de la sociedad a través del desarrollo sostenible, respetando los límites ambientales del planeta y sin comprometer la capacidad de las generaciones venideras para cubrir sus propias necesidades (Silva et al., 2020)

2.2.5.1. Objetivos de ISO 26000

La 26000 representa un estándar a nivel internacional que, a diferencia de otras normas ISO, carece de certificación formal y no impone requisitos obligatorios. Se trata de una guía que las organizaciones pueden adoptar de manera voluntaria. Se distingue por su enfoque holístico, reconociendo que la responsabilidad social va más allá del cumplimiento legal y aborda el impacto más amplio de las operaciones empresariales en la sociedad y el medio ambiente. Busca fomentar la sostenibilidad y la transparencia, así como mejorar la capacidad de las organizaciones para gestionar su impacto social de manera ética (Campaña Terán, 2019)

Esta norma también hace referencia a otros estándares afines, como los GRI Standards, la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y diversas guías

de la OECD, abordando cuestiones que incluyen derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente e impacto de la entidad en la sociedad. Al adoptar los principios de la ISO 26000, las organizaciones pueden fortalecer su compromiso con la responsabilidad social corporativa, establecer prácticas sostenibles y construir relaciones más sólidas con sus partes interesadas (Eduardo, 2020)

Este estándar proporciona directrices y recomendaciones para que las organizaciones integren prácticas socialmente responsables en sus operaciones y relaciones con partes interesadas. La ISO 26000 abarca áreas clave como el gobierno corporativo, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, el consumidor y la participación en la comunidad. Esta norma busca orientar a las empresas y entidades en la integración efectiva de prácticas éticas y sostenibles en sus operaciones diarias, abarcando aspectos como el respeto a los derechos humanos, las condiciones laborales justas, la preservación ambiental, la equidad en las prácticas comerciales y la participación activa en el desarrollo de la comunidad (Becerra Lois et al., 1969)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El marco legal relacionado con el tema de tesis estará compuesto por diversas normativas y leyes relacionadas con la responsabilidad social corporativa y las regulaciones empresariales en Ecuador. Algunas de las normativas y leyes relevantes son las siguientes:

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 14.- Se reconoce el derecho de las personas a residir en un entorno saludable y en equilibrio ecológico, que promueva la sostenibilidad y el bienestar, conocido como Sumak Kawsay (Elizalde et al., 2021)

Art. 275.- El régimen de desarrollo comprende la organización coherente, sostenible y dinámica de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales que aseguran la realización del buen vivir, o Sumak Kawsay (Elizalde et al., 2021)

2.3.2. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)

Esta normativa regula la actividad empresarial en Ecuador y puede contener disposiciones relacionadas con prácticas comerciales éticas y responsabilidad social corporativa. De ahí que se hayan considerado los siguientes artículos:

Art. 2.- Actividad Productiva. - Se define como actividad productiva el proceso a través del cual la labor humana convierte materias primas en bienes y servicios legales, que son socialmente requeridos y respetuosos con el medio ambiente. Esto abarca actividades comerciales y otras que añaden valor (Bacilio Bejeguen et al., 2021)

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias. - El Consejo Sectorial de la Producción supervisará las políticas destinadas a impulsar y fortalecer las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, en coordinación con los ministerios sectoriales en sus áreas de competencia. El Consejo Sectorial de la Producción tendrá responsabilidades específicas para determinar políticas transversales relacionadas con las MIPYMES (Bacilio Bejeguen et al., 2021)

Art. 57.- Democratización productiva. - *La democratización productiva se refiere a las políticas, mecanismos e instrumentos que promueven la descentralización de factores y recursos productivos, al mismo tiempo que facilitan el acceso a financiamiento, capital y tecnología para llevar a cabo actividades productivas, en conformidad con los principios de la Constitución (Bacilio Bejegen et al., 2021)*

Art. 88.- Defensa comercial. - *El Estado tiene como objetivo fomentar la transparencia y eficiencia en los mercados internacionales, y buscar la igualdad de condiciones y oportunidades. Para lograr esto, adoptará medidas comerciales apropiadas en conformidad con esta legislación y los acuerdos internacionales pertinentes (Bacilio Bejegen et al., 2021)*

2.3.3. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Esta ley podría ser relevante en el contexto de emprendimientos en el sector terciario que se basan en principios de economía solidaria y responsabilidad social. A continuación, se enlistan los artículos:

Art. 2.- Ámbito. - *La presente legislación se aplica a todos los individuos naturales y entidades legales, así como otras formas organizativas que, de acuerdo con la Constitución, forman parte de la economía popular y solidaria y el sector financiero de esta naturaleza. También abarca a las entidades gubernamentales encargadas de la supervisión, regulación, mejora, promoción y apoyo (Albán Trujillo et al., 2021)*

Art. 4.- Principios. - *Las personas y organizaciones amparadas por esta ley deberán seguir los siguientes principios en sus actividades, según corresponda:*

- a) *Buscar el bienestar y el interés colectivo;*

- b) *Priorizar el trabajo por sobre el capital y los intereses comunes sobre los individuales;*
- c) *Fomentar prácticas comerciales justas y un consumo ético y responsable;*
- d) *Promover la igualdad de género;*
- e) *Respetar la diversidad cultural;*
- f) *Fomentar la autogestión;*
- g) *Practicar la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendir cuentas;*
- h) *Garantizar la distribución justa y solidaria de los excedentes (Albán Trujillo et al., 2021)*

Art. 74.- Las personas responsables de la Economía del Cuidado. - Según lo establecido en esta legislación, se refiere a individuos naturales que realizan exclusivamente actividades relacionadas con la atención y sostenimiento de la vida de las personas, incluyendo la preparación de alimentos y el cuidado humano, entre otras (Albán Trujillo et al., 2021)

Art. 75.- Emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos. - Se trata de individuos o grupos de personas que se dedican a actividades económicas de pequeña escala, como la producción y comercialización de bienes o la prestación de servicios. Estas actividades son llevadas a cabo por trabajadores autónomos o pequeños grupos familiares y se organizan de forma no formal con el propósito de satisfacer necesidades, generando ingresos y facilitando el intercambio de bienes y servicios. Estos emprendimientos también crean oportunidades de empleo entre sus miembros (Albán Trujillo et al., 2021)

2.3.4. Ley Orgánica del Ambiente

Esta ley se ocupa de cuestiones ambientales y puede incluir regulaciones relacionadas con la responsabilidad social corporativa en la gestión de impactos ambientales. Algunos artículos considerados fueron:

Art. 1.- establece las responsabilidades, deberes y niveles de participación tanto del sector público como del sector privado en la gestión ambiental. También define los límites permitidos, los mecanismos de control y las sanciones aplicables en asuntos relacionados con el medio ambiente (Velasco Hurtado et al., 2022)

Art. 2.- establece que la gestión ambiental debe adherirse a principios como la solidaridad, la corresponsabilidad, la cooperación, la coordinación, la reutilización de desechos, la adopción de tecnologías alternativas respetuosas con el medio ambiente y el respeto por las culturas y prácticas tradicionales (Velasco Hurtado et al., 2022)

Art. 7.- sitúa la gestión ambiental en el contexto de las políticas generales de desarrollo sostenible, que buscan la conservación del patrimonio natural y el uso sostenible de los recursos naturales. Estas políticas son establecidas por el presidente de la República al aprobar el Plan Ambiental Ecuatoriano (Velasco Hurtado et al., 2022)

Art. 8.- señala que la autoridad ambiental nacional corresponde al Ministerio encargado del área. Este ministerio actuará como entidad rectora, coordinadora y reguladora del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental. No obstante, esto no afecta las atribuciones de otras instituciones estatales dentro de sus respectivas competencias y de acuerdo con las leyes que las regulan (Velasco Hurtado et al., 2022)

Art. 10.- establece que las instituciones del Estado con competencia en asuntos ambientales forman parte del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental y deben seguir obligatoriamente las directrices establecidas por el Consejo Nacional de Desarrollo Sustentable (Velasco Hurtado et al., 2022)

2.3.5. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Se la tomó en cuenta porque existen disposiciones relacionadas con la responsabilidad social corporativa en la protección de los derechos del consumidor. Los artículos considerados fueron:

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;*
- 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;*
- 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;*
- 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar (Novoa, 2020)*

Art. 9.- Información Pública. - Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto (Novoa, 2020)

2.3.6. Normativas específicas sobre prácticas de responsabilidad social. ISO 26000

Además de las leyes generales, puede haber regulaciones y normativas específicas relacionadas con la promoción de la responsabilidad social en las empresas. Como es el caso de la ISO 26000, tal como se muestra a continuación:

La norma ISO 26000 proporciona orientación sobre responsabilidad social, pero no establece requisitos específicos o subnormas dentro de ella. En lugar de eso, ofrece principios, directrices y recomendaciones para que las organizaciones desarrollen e implementen prácticas socialmente responsables.

Sin embargo, dentro de la ISO 26000 se abordan diferentes aspectos de la responsabilidad social corporativa (RSC) a través de sus siete materias fundamentales, que son: gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad. Cada una de estas áreas tiene una serie de temas específicos que las organizaciones pueden abordar en el contexto de su responsabilidad social.

La norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social tiene un impacto significativo en las empresas al fomentar una perspectiva que va más allá del mero cumplimiento legal, alentando su contribución al desarrollo sostenible. Esta norma proporciona orientación sobre los principios y la implementación de la responsabilidad social, además de destacar la importancia de la participación de las partes interesadas en aspectos como los derechos humanos y el medio ambiente (Mejía-Sulca et al., 2023)

Al ofrecer pautas voluntarias, la norma busca ayudar a las organizaciones a asumir un compromiso sólido con la responsabilidad social empresarial y brindar orientación sobre su implementación. También es relevante destacar que esta norma se relaciona con los objetivos de salud y seguridad en el trabajo, lo que contribuye a la reducción de accidentes y enfermedades laborales (Mejía-Sulca et al., 2023)

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Pídeles a tus clientes que sean parte de la solución, y nunca los veas como parte del problema.

Alan Weiss

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este trabajo se planteó utilizar varios tipos de investigación entre los que se destacan los siguientes:

3.1.1. Investigación descriptiva

Se recurrió a la investigación descriptiva, pues es mediante ella que se pudo conocer aspectos relevantes acerca del objeto o problemática que se está estudiando. Y en este trabajo se la utilizó a fin de analizar y describir las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en el contexto empresarial en todo el territorio quevedeño dentro de las normativas vigentes en el 2023.

3.1.2. Investigación documental

Fue necesario recurrir a este tipo de investigación pues mediante este se revisaron regulaciones empresariales y literatura existente sobre RSC, proporcionando un marco teórico sólido para este estudio. Este permitió una comprensión integral de la relación entre la Responsabilidad Social Corporativa y el cumplimiento normativo en los emprendimientos del sector terciario de Quevedo.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método científico

Se aplicó el método científico con la finalidad de recopilar datos objetivos y fiables, incluyendo encuestas, observaciones y análisis documental con respecto a la temática abordada en cuanto a la Responsabilidad Social Corporativa y el impacto en el desarrollo sostenible de los emprendimientos del sector terciario de Quevedo.

3.2.2. Método deductivo

Se empleó este método para plantear una comprensión a fondo basadas en teorías y literatura existente sobre Responsabilidad Social Corporativa y regulaciones empresariales. Se utilizó estos métodos para evaluar si la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Corporativa tenía un impacto en el cumplimiento normativo en el sector terciario quevedeño. A través de un análisis lógico y deductivo de los datos, se buscó establecer relaciones y conclusiones respaldadas por evidencia empírica, contribuyendo así al conocimiento y comprensión de la Responsabilidad Social Corporativa en este contexto específico.

3.2.3 Método Analítico

La aplicabilidad de este método en la investigación implicó un examen minucioso de los datos recolectados de múltiples fuentes, que incluyeron la revisión de la literatura disponible, como investigaciones descriptivas y de campo. Esto permitió efectuar mediciones basadas en parámetros estadísticos.

Finalmente, el estudio abarcó la identificación de las conclusiones principales y recomendaciones correspondientes para fortalecer la responsabilidad social corporativa mediante el cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario de Quevedo.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1. Población

La población total correspondió a los dueños y/o socios de los emprendimientos correspondientes al sector terciario de Quevedo, los cuales fueron:

Tabla 1. Emprendimientos del sector terciario de Quevedo

Emprendimientos	Personas
Emprendimientos del Sector terciario familiares	602
Emprendimientos del sector terciario particulares	258
Total	860

Fuente: Cámara de Comercio de Quevedo (2023)

Elaborado por: La autora

3.3.1.2. Muestra

A continuación, se procede a calcular la muestra, tomando en consideración la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N)(e)^2}$$

Donde

N= Total de la población universo (860)

n= Tamaño de la muestra (?)

Z= Nivel de confianza (1.96)

P= Probabilidad de aceptación (0.5)

Q= Probabilidad de rechazo (0.5)

e= Margen de error de muestreo (0.05)

$$n = \frac{1,96^2 * (0,5) * (0,5) * (860)}{1,96^2 * (0,5) * (0,5) + (860) * (0,05)^2}$$

$$n = 267$$

Después de aplicar la ecuación el total de personas a encuestarse fueron 26

3.3.2. Técnicas de Investigación

Las técnicas empleadas durante esta investigación serán: La observación y la encuesta.

3.3.2.1 Observación

La observación se empleó de manera complementaria en este estudio y así se obtuvo información valiosa sobre cómo se implementan las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa en la práctica, cómo se cumplen las regulaciones y cómo estas prácticas influyen en la dinámica cotidiana de las empresas y así se tuvo una visión más completa de los desafíos y oportunidades específicos que enfrentan los emprendimientos del sector terciario en Quevedo, en su búsqueda de la responsabilidad social y el cumplimiento normativo.

3.3.2.2 Encuesta

La encuesta permitió recopilar datos directamente de Google forms, con las debidas preguntas, encaminadas a los objetivos del proyecto de investigación, para la difusión de los mismos entre propietarios o socios de los emprendimientos. Las preguntas son de selección múltiple, así mismo de selección entre dos o más opciones dependiendo de la profundidad, obteniendo información específica sobre sus prácticas de RSC, su conocimiento y comprensión de las regulaciones empresariales, así como su percepción de cómo esta impacta en el cumplimiento normativo. Y con el análisis de los resultados de la encuesta, fue posible identificar patrones, tendencias y relaciones clave que ayudarían a comprender mejor la dinámica entre la Responsabilidad Social Corporativa y el cumplimiento normativo en el sector terciario quevedeño.

3.3.3. Instrumentos de la Investigación

3.3.3.1. Cuestionario

El cuestionario se estructuró en torno a los objetivos específicos de la investigación, abordando áreas clave como los obstáculos y desafíos del cumplimiento de la RSC, el grado de cumplimiento de la normativa empresarial, y la percepción de la brecha entre las prácticas empresariales y las expectativas en términos de responsabilidad social. Cada ítem del cuestionario presentó una afirmación relacionada con la temática en estudio, y los participantes debían indicar las respuestas que consideraron pertinentes, esto proporcionó una medida cuantitativa de las opiniones y actitudes de los encuestados.

El cuestionario fue distribuido entre una muestra representativa de propietarios de empresas del sector terciario en el Cantón Quevedo, con el objetivo de obtener una visión amplia y diversa de las perspectivas empresariales sobre la RSC y el cumplimiento normativo.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el marco teórico de la investigación, se desglosó el marco conceptual, marco teórico y marco legal, donde se focalizaron temas respecto al proyecto actual.

A continuación, se expusieron títulos y subtítulos para el desarrollo del marco teórico, el cual sirvió como un conocedor más explícito de la problemática del proyecto de investigación.

Se usaron diferentes tipos de herramientas para la elaboración, como físicos (Biblioteca de la UTEQ) y electrónicos (Google académico, Redined Dialnet, Scielo, Science direct, etc), que ayudaron establecer información amplia y detallada, y así,

introducir investigación científica, que incluyo libros, revistas, sitios web técnicos, artículos científicos.

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.5.1. Fuentes Primarias

La fuente principal de obtención de la información fue a través de la observación empírica de campo, así como también mediante la aplicación de la encuesta a los propietarios y socios de los emprendimientos del sector terciario en Quevedo.

3.5.2. Fuentes Secundarias

Estas provinieron de diversas fuentes bibliográficas como: artículos científicos, revistas electrónicas, folletos, cuadernos de trabajo, datos estadísticos, manuales, leyes y normativas y tesis relacionadas a la temática abordada en cuanto a la Responsabilidad Social Corporativa, así como también lo referente a los emprendimientos del sector terciario.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Durante esta etapa, se llevaron a cabo las siguientes etapas a fin de procesar y analizar los datos y obtener resultados relevantes para esta investigación:

1. Se aplicó la encuesta a la muestra seleccionada que corresponde a los propietarios o socios de las empresas del sector terciario.
2. Variables y criterios para ordenar los datos obtenidos en el trabajo.

3. Una vez culminado el proceso de limpieza de datos, se procedió a tabularlos en tablas a fin de obtener los porcentajes estadísticos.
4. Luego se procedió a analizar cada una de las interrogantes tabuladas y representadas en los gráficos.
5. Y posteriormente se imprimieron los resultados para su correspondiente presentación.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En un mercado de gran actividad, no destacarse es lo mismo que ser invisible.

Seth Godin

4.1. LOS OBSTÁCULOS Y DESAFÍOS DEL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO.

En lo que respecta a los obstáculos y desafíos en el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa, se conoció lo siguiente a través de las preguntas de la encuesta:

Tabla 2. Principales obstáculos que impiden el cumplimiento de la RSC

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Presiones financieras	0	0
Falta de conciencia	148	55
Complejidad normativa	25	9
Presión competitiva	50	19
Falta de medición y seguimiento	44	17
Falta de liderazgo comprometido	0	0
Total	267	100

Nota. El 55% indicó que se debe a la falta de conciencia, el 19% por la presión competitiva, el 17% por falta de medición y seguimiento y el 9% por complejidad normativa. Esto sugiere que, para mejorar el cumplimiento de la RSC, es crucial aumentar la conciencia sobre su importancia, abordar la presión competitiva, establecer sistemas de medición y seguimiento efectivos, y simplificar la complejidad normativa para las empresas.

Tabla 3. Principales desafíos que enfrentan las empresas al equilibrar el cumplimiento del RSC en la maximización de beneficios económicos.

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Conflictos de intereses	78	29
Competencia y mercado global	102	38
Expectativas cambiantes de los accionistas	0	0
Gestión de riesgos	87	33
Cambio de cultura interno	0	0
Total	267	100

Nota. En lo que respecta a los desafíos, el 38% que es debido a la competencia y mercado global, el 33% es por la gestión de riesgos y el 29% por los conflictos de intereses. Lo que sugiere que las empresas pueden encontrarse en situaciones donde sus intereses comerciales entran en conflicto con sus responsabilidades sociales y éticas. Estos hallazgos subrayan la complejidad y los diversos factores que las empresas deben enfrentar al intentar cumplir con la normativa y practicar la RSC de manera efectiva.

Tabla 4 Principales desafíos que enfrentan las empresas al equilibrar el cumplimiento del RSC desde el punto de vista social y ambiental.

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Relaciones con la comunidad local	96	35
Falta de conciencia y compromiso	97	36
Presión competitiva	31	13
Cambio cultural	0	0
Tecnología e innovación	43	16
Total	267	100

Nota. En lo que respecta a los desafíos desde el punto de vista social y ambiental, el 36% se debe a falta de conciencia y compromiso, el 35% relaciones con la comunidad local, el 16% debido a la tecnología e innovación y el 13% a la presión competitiva. Estos hallazgos destacan la complejidad de los desafíos sociales y ambientales que enfrentan las empresas en su búsqueda por cumplir con la RSC y sugieren áreas clave para abordar en los esfuerzos por mejorar la responsabilidad empresarial.

Tabla 5 *Obstáculos identificados para que la empresa comunique de manera afectiva sus esfuerzos y logros en RSC*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Complejidad de la información	91	34
Sensibilidad a la percepción pública	0	0
Falta de liderazgo comprometido	53	20
Falta de conexión con la estrategia empresarial	123	46
Falta de educación del consumidor	0	0
Total	267	100

Nota. La encuesta reveló que en cuanto a los obstáculos identificados para que la empresa comunique de manera afectiva sus esfuerzos, el 46% indicó que es debido a la falta de conexión con la estrategia empresarial, el 34% a la complejidad de la información y el 20% a la falta de liderazgo comprometido, esto puede afectar negativamente la efectividad de los esfuerzos de comunicación en materia de RSC. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar estos obstáculos para mejorar la comunicación y promover una mayor transparencia y compromiso con la RSC dentro de las empresas.

Tabla 6 *Recursos financieros como obstáculo limitante para que las empresas implementen prácticas más responsables.*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Financiamientos alternativos	267	100
Alianzas Estratégicas	0	0
Total	267	100

Nota. La encuesta reveló que en cuanto a indicar los recursos financieros son un obstáculo limitante para que las empresas implementen prácticas más responsables, el 100% indicó que financiamientos alternativos. Esto sugiere que todas las empresas encuestadas perciben la escasez de recursos financieros como una barrera significativa que dificulta la adopción y ejecución de prácticas empresariales más responsables. Esta percepción destaca la importancia de considerar los recursos financieros como un factor crítico al

diseñar estrategias y políticas para promover la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector empresarial.

Tabla 7 Principales lecciones aprendidas o mejores prácticas que la empresa ha identificado al enfrentar desafíos en el cumplimiento de la RSC

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Desarrollo de Alianzas Estratégicas	48	18
Compromiso Activo de los Empleados	100	38
Medición y Evaluación Continua	25	9
Transparencia en la Comunicación	50	19
Integración de Objetivos Sostenibles	44	16
Enfoque en la Diversidad e Inclusión	0	0
Total	267	100

Nota. En lo que respecta a las lecciones aprendidas en cuanto a enfrentar desafíos de la empresa, el 38% indicó que se debe al compromiso activo de los empleados, el 19% a la transparencia en la comunicación, el 18% al desarrollo de alianzas estratégicas, el 16% a la integración de objetivos sostenibles y el 9% a la medición y evaluación continua, lo que sugiere que el monitoreo constante y la evaluación de las acciones empresariales son fundamentales para identificar áreas de mejora y optimizar el desempeño empresarial. Estas lecciones destacan la importancia de la participación, la transparencia, la colaboración, la sostenibilidad y la evaluación continua en la gestión efectiva de los desafíos empresariales.

4.1.1. Discusión

A través de estos hallazgos, se obtuvo una comprensión más profunda en lo que respecta a los obstáculos el 55% indicó que se debe a la falta de conciencia, el 46% indicó que es debido a la falta de conexión con la estrategia empresarial de igual manera con los recursos financieros son un obstáculo limitante para que las empresas implementen prácticas más responsables, el 100% indicó que financiamientos alternativos. En lo

que concierne con los desafíos, el 38% que es debido a la competencia y mercado global, desde el punto de vista social y ambiental, el 36% se debe a falta de conciencia y compromiso. En las lecciones aprendidas que enfrentan las empresas en su búsqueda por cumplir con estándares éticos y prácticas socialmente responsables el 38% indicó que se debe al compromiso activo de los empleados. En primer lugar, los datos mostraron la falta de conciencia es citada por una gran parte de los encuestados como un obstáculo significativo para el cumplimiento normativo en RSC. Esto de acuerdo con Carmona et. al., (2023) sugiere una necesidad urgente de educación y sensibilización sobre la importancia de la RSC y sus implicaciones para las empresas en la región.

Además, la presión competitiva y la falta de conexión con la estrategia empresarial también emergen como desafíos importantes. Estos resultados subrayan la complejidad del entorno empresarial y la necesidad de encontrar un equilibrio entre las demandas competitivas del mercado y los objetivos de responsabilidad social (Mattos, 2019). Por otro lado, en cuanto a las lecciones aprendidas resaltan la importancia del compromiso de los empleados, la transparencia en la comunicación, el desarrollo de alianzas estratégicas, la integración de objetivos sostenibles y la evaluación continua en la gestión de desafíos empresariales. Se concuerda con Quintana (2019) quien establece que estas lecciones ofrecen valiosas ideas sobre estrategias efectivas para abordar los desafíos y mejorar el desempeño en RSC.

En conclusión, de este primer objetivo, se tiene que, estos resultados destacan la complejidad y la multidimensionalidad de la RSC en el contexto empresarial del Cantón Quevedo. Para avanzar en esta área, será crucial abordar los obstáculos identificados, aprovechar las lecciones aprendidas y fomentar una cultura empresarial que valore la responsabilidad social como un elemento central de su identidad y operaciones.

4.2. EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN EL SECTOR TERCIARIO.

Tabla 8 *Familiarización con las normativas empresariales específicas del sector terciario*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Muy poco	126	48
Poco	45	16
Neutral	0	0
Bastante	96	36
Mucho	0	0
Total	267	100

Nota. En cuanto a la familiarización con las normativas empresariales específicas del sector terciario, el 48% indicó que muy poco, el 36% bastante y el 16% poco. Estos resultados resaltan la importancia de proporcionar recursos y capacitación adecuados para mejorar la comprensión y el cumplimiento de las normativas empresariales en el sector terciario, lo que podría contribuir a una mayor responsabilidad y sostenibilidad en las operaciones comerciales.

Tabla 9 *Percepción sobre la importancia del cumplimiento normativo en su empresa*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Legalidad y ética	26	10
Confianza al cliente	57	21
Acceso a mercados	76	28
Sostenibilidad a largo plazo	108	41
Total	267	100

Nota. En lo que respecta a la percepción sobre la importancia del cumplimiento normativo en su empresa, el 41% indicó la sostenibilidad a largo plazo, el 28% acceso a mercados, el 21% confianza al cliente y el 10% legalidad y ética. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones sobre la importancia del cumplimiento normativo en las empresas, destacando la intersección entre la sostenibilidad a largo plazo, el acceso a

mercados, la confianza del cliente, la legalidad y la ética en la evaluación de la relevancia de cumplir con las normativas empresariales.

Tabla 10 *Informe a los empleados sobre el cumplimiento de la normativa empresarial vigente en la empresa*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Manuales y documentos internos	0	0
Sesiones de capacitación	267	100
Canales de comunicación interna	0	0
Responsables de cumplimiento	0	0
Total	267	100

Nota. En cuanto a la forma de informar a los empleados sobre el cumplimiento de la normativa empresarial vigente en la empresa, el 100% indicó que se lo hace únicamente en sesiones de capacitación. Esto sugiere que las empresas encuestadas confían principalmente en la formación y la instrucción directa para comunicar y reforzar los estándares y regulaciones empresariales entre su personal. Sin embargo, esta práctica puede tener limitaciones en términos de alcance y profundidad, pues depende en gran medida de la disponibilidad y la efectividad de las sesiones de capacitación.

Tabla 11 *Medidas implementadas en la empresa para asegurar el cumplimiento de la normativa, a nivel interno y externo*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Política y procedimientos internos	0	0
Capacitación	189	71
Colaboración con autoridades reguladoras	25	9
Evaluación de riesgos	0	0
Gestión de datos y privacidad	53	20
Total	267	100

Nota. En lo que respecta a las medidas implementadas en la empresa para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente a nivel interno y externo, el 71% indicó que, mediante capacitación, el 20% mediante gestión de datos y privacidad y el 9% por

colaboración con autoridades reguladoras. Esto indica que la mayoría de las medidas implementadas en la empresa para garantizar el cumplimiento de las normativas, tanto internas como externas, se centran en la capacitación del personal, seguido por la gestión de datos y privacidad. Un porcentaje más bajo se enfoca en la colaboración con las autoridades reguladoras para asegurar el cumplimiento.

Tabla 12 *Capacitaciones periódicas sobre el cumplimiento normativo empresarial para sus empleados*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Muy poco	0	0
Poco	267	0
Neutral	0	0
Bastante	0	100
Mucho	0	0
Total	267	100

Nota. En cuanto a la frecuencia de capacitación que reciben, el 100% expresó que es poco. Este resultado sugiere que todos los encuestados perciben que la frecuencia de capacitación que reciben no es suficiente o abundante. Esto puede indicar un compromiso sólido por parte de la empresa debe ser proporcionar oportunidades de desarrollo y actualización continua a su personal en cuanto al cumplimiento de la normativa empresarial.

4.2.1. Discusión

En primer lugar, hubo una notable disparidad en la familiarización con las normativas empresariales específicas del sector terciario, el 48% indicó que muy poco, lo que destacó la necesidad urgente de recursos y capacitación adecuados para mejorar la comprensión y el cumplimiento de estas normativas. Esto es crucial para garantizar la responsabilidad y sostenibilidad en las operaciones comerciales. En cuanto a la percepción sobre la importancia del cumplimiento normativo, fue interesante observar cómo las empresas

priorizan diferentes aspectos, desde la sostenibilidad a largo plazo con un 41% hasta la confianza del cliente y la legalidad. Esto subraya la complejidad del tema y la necesidad de abordarlo de manera integral para satisfacer diversas necesidades y expectativas (Albareda, 2021).

La forma predominante de informar a los empleados sobre el cumplimiento normativo es a través de sesiones de capacitación con un 100%, sin embargo, se concuerda con Duque et. al, (2021) pues dice que es importante reconocer que esta práctica puede tener limitaciones en términos de alcance y profundidad, y que se deben explorar otras estrategias complementarias.

Finalmente, la baja frecuencia de capacitación con un 71%, percibida por todos los encuestados es un aspecto negativo que sugiere ser mejorado por parte de las empresas y proporcionar oportunidades de desarrollo y actualización continua a su personal. Por eso, para Albareda (2021) es fundamental complementar esta capacitación con otras medidas que garanticen un cumplimiento normativo efectivo y sostenible.

4.3. LA BRECHA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TERCIARIO Y EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Tabla 13 *Implementación de medidas para cerrar la brecha entre prácticas actuales y los estándares de cumplimiento de RSC*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Establecimiento de metas y objetivos	70	26
Capacitación continua	130	49
Autorías y evaluaciones periódicas	0	0
Participación en iniciativas de RSC	67	25
Total	267	100

Nota. La encuesta reveló que en un 49% implementan capacitación continua, el 26% establecimiento de metas y objetivos y el 25% en participación en iniciativas de RSC. Estos resultados lo que refleja un compromiso con la sostenibilidad y el impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Tabla 14 *Percepción de los empleados con la brecha entre las prácticas de la empresa y el cumplimiento de la normativa empresarial de la RSC.*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Conciencia y preocupación	110	41
Expectativas no satisfechas	67	25
Desconocimiento	90	34
Deseo de mejora	0	0
Necesidad de comunicación clara	0	0
Total	267	100

Nota. La percepción de los empleados con la brecha entre las prácticas de la empresa y la normativa RSC indicó un 41% para la conciencia y preocupación, el 34% el desconocimiento y el 25% las expectativas no satisfechas. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar la brecha entre las prácticas empresariales y la normativa de RSC para mejorar la percepción y el compromiso de los empleados en este aspecto.

Tabla 15 *Propuesta para mejorar la brecha de la empresa con el cumplimiento de la normativa empresarial en la RSC.*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Implementación de Programas de Formación	175	66
Compromiso con la Alta Dirección	25	9
Auditorías Internas y Externas	0	0
Integración en la Cultura Empresarial	67	25
Comunicación Transparente	0	0
Total	267	100

Nota. En cuanto a la propuesta para para mejorar la brecha de la empresa con el cumplimiento de la normativa empresarial en la RSC, el 66% indicó que sería la implementación de programas de formación, el 25% integración en la cultura empresarial y el 9% el compromiso con la alta dirección. Lo que destaca la importancia de liderazgo y apoyo desde la cúpula de la empresa para impulsar el cambio hacia prácticas más responsables.

Tabla 16 *Nivel de conciencia dentro de su empresa sobre las áreas específicas en las que existe una brecha significativa en el cumplimiento de las normativas de RSC.*

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Muy poco	267	0
Poco	0	0
Neutral	0	0
Bastante	0	100
Mucho	0	0
Total	267	100

Nota. En cuanto al nivel de conciencia dentro de su empresa sobre las áreas específicas en las que existe una brecha significativa en el cumplimiento de las normativas de RSC., el 100% expresó que es bastante. Esto sugiere una falta de reconocimiento y comprensión dentro de las organizaciones sobre dónde están fallando en términos de responsabilidad social. Es un hallazgo importante que destaca la necesidad urgente de aumentar la conciencia y comprensión sobre estas áreas dentro de las empresas para abordar eficazmente las brechas en el cumplimiento de la RSC.

Tabla 17 Barreras internas que contribuyen a la brecha en el cumplimiento de las normativas de RSC.

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Falta de capacitación	109	41
Resistencia al cambio	60	23
Inadecuación de Políticas Internas	64	24
Necesidad de Actualización de Procesos	0	0
Cambio en la Mentalidad Organizacional	35	13
Total	267	100

Nota. En cuanto a las barreras internas que contribuyen a la brecha en el cumplimiento de las normativas de RSC, el 41% indicó que es la falta de capacitación, el 24% inadecuación de políticas internas, el 23% resistencia al cambio y el 13% cambio en la mentalidad organizacional. Existen divisiones de opinión en cuanto a las barreras, cada una de ellas es importante para que se apliquen las normativas, por tal motivo deben ser tomadas en cuenta para futuras investigaciones.

Tabla 18 Estrategia específica más eficaz respecto a la brecha con el cumplimiento de la normativa empresarial de la RSC.

Categoría	Frecuencia	Porcentual %
Establecimiento de Metas Medibles	0	0
Incentivos para la Participación	0	0
Programas Intensivos de Formación	78	29
Revisión y Actualización de Políticas	67	25
Integración en la Cultura Empresarial	122	46
Total	267	100

Nota. En cuanto a la estrategia específica más eficaz respecto a la brecha con el cumplimiento de la normativa empresarial de la RSC., el 46% indicó que sería la integración en la cultura empresarial, el 29% mediante programas intensivos de formación y el 25% mediante la revisión y actualización de políticas. Estos resultados proporcionan información valiosa sobre las percepciones de los encuestados sobre la estrategia más eficaz para abordar la brecha en el cumplimiento de la normativa

empresarial de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), los cuales pueden ser una combinación a fin de que se puedan aprovechar los puntos positivos de cada uno.

4.3.1. Discusión

Los resultados de la encuesta arrojan luz sobre la disposición de las empresas para comprometerse con prácticas más responsables y sostenibles. La implementación de capacitación continua con un 49%, así el establecimiento de metas y objetivos, y la participación en iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) reflejan un esfuerzo por promover la sostenibilidad y generar un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, queda claro que existe una brecha entre las prácticas actuales de las empresas y la normativa de RSC indicó un 41% para la conciencia y preocupación. La percepción de los empleados muestra que esta brecha puede atribuirse a una variedad de factores, incluyendo la falta de conciencia, el desconocimiento y las expectativas no satisfechas. Estos hallazgos de acuerdo con Suárez (2023) resaltan la importancia de abordar esta brecha para mejorar la percepción y el compromiso de los empleados con la responsabilidad social.

Las propuestas para abordar esta brecha incluyen la implementación de programas de formación con el 66%, la integración de la RSC en la cultura empresarial y el compromiso con la alta dirección. Es especialmente relevante destacar la importancia del liderazgo desde la cúpula de la empresa para impulsar el cambio hacia prácticas más responsables. Además, la falta de conciencia dentro de las organizaciones sobre las áreas específicas donde existe una brecha significativa en el cumplimiento de las normativas de RSC

subraya la necesidad urgente de aumentar la conciencia y comprensión sobre estas áreas, el 100% expreso que es bastante.

Las barreras internas identificadas, como la falta de capacitación con un 41%, la inadecuación de políticas internas, la resistencia al cambio y el cambio en la mentalidad organizacional, resaltan los desafíos que enfrentan las empresas en su camino hacia el cumplimiento de la normativa de RSC. Estas divisiones de opinión sugieren la importancia de abordar cada una de estas barreras para garantizar el cumplimiento efectivo de la RSC (Valenzuela et. al., 2020).

En última instancia, los resultados también sugieren que no hay una única estrategia que sea la más efectiva para abordar la brecha en el cumplimiento de la normativa empresarial de la RSC. La integración en la cultura empresarial indico el 46%, los programas intensivos de formación y la revisión y actualización de políticas pueden ser complementarios y deben ser considerados en conjunto para maximizar su impacto en la promoción de prácticas empresariales más responsables (Ávila et. al., 2022).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Toma 20 años construir una reputación y cinco minutos arruinarla. Si pensaras en eso, harías las cosas de forma distinta.

Winston Churchill

5.1. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones del presente proyecto de investigación:

- A través de este estudio, se obtuvo una visión más clara de los obstáculos y desafíos que enfrentan las empresas en su búsqueda por cumplir con estándares éticos y prácticas socialmente responsables. Los datos revelaron que existe un bajo nivel de: conciencia, presión competitiva y deficiencia de conexión con la estrategia empresarial son obstáculos significativos. Además, se destacaron importantes lecciones aprendidas, como el compromiso de los empleados, la transparencia en la comunicación y el desarrollo de alianzas estratégicas. En conclusión, abordar estos obstáculos y aprovechar estas lecciones será crucial para avanzar hacia una cultura empresarial más responsable en el Cantón Quevedo.
- En cuanto a la examinación del cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario, los resultados muestran una disparidad en la familiarización con las normativas específicas del sector, lo que destaca la necesidad urgente de recursos y capacitación adecuados. Además, la inexistencia de un departamento o responsable específico para gestionar el cumplimiento normativo se plantea desafíos significativos en términos de gobernanza corporativa. Es crucial complementar la capacitación con otras medidas para garantizar un cumplimiento normativo efectivo y sostenible.
- Los hallazgos revelaron una disposición de las empresas para comprometerse con prácticas más responsables, pero también evidenciaron una brecha considerable entre las prácticas actuales y la normativa de RSC. Propuestas como la implementación de programas de formación, la integración de la RSC en la cultura

empresarial y el compromiso con la alta dirección pueden ser clave para abordar esta brecha. Sin embargo, fue importante reconocer que no hay una única estrategia que sea la más efectiva, y que se deben considerar en conjunto para maximizar su impacto en la promoción de prácticas empresariales más responsable.

5.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se plantearon las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar un programa integral de concientización sobre la responsabilidad social corporativa (RSC) dirigido a todos los niveles de la organización. Este programa debe incluir sesiones de capacitación, materiales educativos y campañas de comunicación interna para aumentar la comprensión de la importancia de la RSC y cómo se relaciona con las operaciones comerciales diarias.
- Establecer un departamento específico de cumplimiento normativo en cada empresa del sector terciario, encargado de monitorear, implementar y actualizar continuamente las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento normativo. Este departamento debería recibir capacitación adecuada y tener acceso a recursos y herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva.
- Crear un comité de RSC en cada empresa del sector terciario, compuesto por representantes de diferentes áreas y niveles jerárquicos, con el objetivo de identificar, analizar y abordar las brechas entre las prácticas actuales y la normativa de RSC. Este comité debería desarrollar un plan de acción detallado que incluya la implementación de programas de formación, la integración de la RSC en la cultura empresarial y el compromiso de la alta dirección en iniciativas de RSC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Mena, K. M., & Romero Espinoza, S. (2019). La educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Torreón Universitario*, 8(22), 79–83. <https://doi.org/10.5377/torreon.v8i22.9032>
- Acosta, J., López, O., & Hernandez, J. (2020). Cultura Organizacional Y Éxito Empresarial: Caso Siigo. *Dimensión Empresarial*, 18(3), 1–13. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i3.2422>
- Albán Trujillo, P. E., Carrasco Lara, G. P., & Yánez Cuadrado, S. A. (2021). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Marketing Digital. *Visionario Digital*, 5(3), 88–101. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1774>
- Almeida-guzmán, M. (2020). Economía circular, una estrategia para el desarrollo sostenible. Avances en Ecuador. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 8(8), 35–57. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.10>
- ALvarez Morales, E. L., Paladines Cevallos, L., Montero Pacha, C., & Arce Valle, M. (2021). Aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas ecuatorianas en la última década. *Centro Sur*, 190–204. <https://doi.org/10.37955/cs.v4i2.77>
- Argothy, A., & Álvarez, N. G. (2019). Drivers of innovation in state-owned enterprises: Evidence to public enterprises from Ecuador. *Revista de Administracao Publica*, 53(1), 45–63. <https://doi.org/10.1590/0034-761220170055>
- Ayala del Pino, C. (2021). responsabilidad social corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario Jurídico y Económico*

Escorialense, 54, 173–198. <https://doi.org/10.54571/ajee.462>

Bacilio Bejeguen, J. D. R., Cedeño Pinoargote, J. M., Solórzano Abad, S. P., & Vaca Vásquez, S. S. (2021). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(2), 91–98. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i2.447>

Barba Bayas, D. R., & Morales Noriega, A. M. (2019). Cooperativismo y desarrollo sostenible en el Ecuador. *Ciencia Digital*, 3(3.2), 150–171. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.2.725>

Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (1969). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>

Briones Mera, M. Y., Chonillo Toala, F. A., Peñafiel Loo, J. F., & Ponce Toala, F. F. (2020). LA IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LAS LEYES Y NORMATIVAS DE SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL PARA DISMINUIR RIESGOS LABORALES EN SOLCA. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 3(1), 221–224. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v3.n1.2019.139>

Campaña Terán, P. V. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. *Iuris Dictio*, 16. <https://doi.org/10.18272/iu.v24i24.1454>

Cárdenas, M. J. (2019). *RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LAS TRANSFORMACIONES ANTE NEGOCIOS RESPONSABLEMENTE FAMILIAR*.

10(2), 282. <https://doi.org/https://doi.org/10.22519/22157360.1438>

Córdova-Pacheco, A., Moína-Sánchez, P., & Morales-Carrasco, L. (2020). Crecimiento económico en una región emprendedora en el Ecuador. *Retos*, 10(19), 65–80. <https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.04>

Da Costa, C. C., & Goicochea Calderón, J. A. (2022). Un repaso a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en América Latina y el Caribe. Empresas e implementación de nuevas políticas. *Revista Economía y Política*, 36, 1–20. <https://doi.org/10.25097/rep.n36.2022.01>

Da Costa Pimenta, C. C. (2022). La responsabilidad social corporativa y su papel para la competitividad de las empresas latinoamericanas. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas*, 28(1), 239. <https://doi.org/10.30972/rfce.2815951>

Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

Díez-Gutiérrez, E.-J. (2020). Políticas De Evaluación Estandarizada Y Gobernanza “Empresarial” En Educación. *Journal of Supranational Policies of Education (JoSPoE)*, 11, 8–27. <https://doi.org/10.15366/jospoe2020.11.001>

Eduardo, A. L. B. (2020). *Responsabilidad social en el sector hotelero de las zonas especiales turísticas de Quito* [Universidad Nacional de La Plata]. <https://doi.org/10.35537/10915/120334>

Elizalde, L., Morales, A., & Agustín, L. (2021). *Análisis del sector financiero popular y solidario del Ecuador: estadísticas principales Analysis of Ecuador’s popular and*

- solidarity-based financial sector: main statistics Análise do sector financeiro popular e solidário do Equador: principais estatísti.* 6(23), 873–886.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.378>
- España-Merchán, A. Y. (2023). Responsabilidad Social Empresarial hacia la implementación de prácticas ambientales en Ecuador. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(2), e475. <https://doi.org/10.51252/race.v2i2.475>
- Espinoza-Solís, E., Murillo-Dávila, N., Solís-Ríos, C., Sandoval-Tamayo, V., & Velásquez, A. (2021). Plan estratégico para el desarrollo del eje de vinculación con la sociedad, Unemi, Ecuador. *Universidad En Diálogo: Revista de Extensión*, 11(1), 37–60. <https://doi.org/10.15359/udre.11-1.2>
- Hugo Cárdenas, F. X., Flores Ramos, C. R., Peralta Beltrán, Á. R., & Lara Pazos, P. E. (2019). Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador. *RECIAMUC*, 3(1), 670–699. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.\(1\).enero.2019.670-699](https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.(1).enero.2019.670-699)
- Iglesias Márquez, D. (2019). Hacia la adopción de un tratado sobre empresas y derechos humanos: viejos debates, nuevas oportunidades. *Deusto Journal of Human Rights*, 4, 145–176. <https://doi.org/10.18543/djhr-4-2019pp145-176>
- Leon Saltos, A. C., Saltos Cruz, J. G., Guaman Guevara, M. D., & Lopez Paredes, M. A. (2022). Perception of administrative innovation and organizational culture in banana companies. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 26(112), 104–113. <https://doi.org/10.47460/uct.v26i112.550>
- Martínez Ramírez, J. L. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. *Revista Científica Orbis Cognitiona*,

4(2), 140–157. <https://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n2a8>

Mayorga, T., Campos, L., Arguello, C., & Villacis, J. (2020). Nuevas reformas tributarias y su impacto en la economía del Ecuador New tax reforms and their impact on the Ecuadorian economy Novas reformas tributárias e seu impacto na economia equatoriana. *Fipcaec*, 5(18), 30–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.199>

Mejía-Sulca, S., Pulido-Cajamarca, S., & Caicedo-Atiaga, F. (2023). Influencia de la normativa INEN e ISO en las empresas del sector comercial de la provincia de Cotopaxi. *Revista Publicando*, 10(38), 24–37. <https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2365>

Méndez Bravo, J. C., Méndez Bravo, M. A., & Bolaños Piedrahita, C. J. (2022). Emprendimientos sociales y su efecto en la reactivación económica en tiempos de pandemia. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3), 31–45. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5149>

Molina-Germán, J. O., Pérez-Melo, A. Y., & Lizárraga-Salazar, G. (2019). Estudio de cultura organizacional y satisfacción laboral en empresas comerciales. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 6(11), 36–43. <https://doi.org/10.29057/ess.v6i11.3739>

Moyano Reino, J. P., Andrade Cordero, C. F., & Carreño Godoy, M. J. (2020). Modelo de Responsabilidad Social para la empresa elite del sector automotriz en la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Telos*, 22(1), 173–183. <https://doi.org/10.36390/telos221.12>

Noboa Salazar, J., Vergara-Romero, A., Sorhegui-Ortega, R., & Garnica-Jarrin, L. (2021). Repensando el desarrollo sostenible en el territorio. *Res Non Verba Revista*

Científica, 11(1), 19–33. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i1.500>

Novoa, E. (2020). *El derecho a la protección de datos de personales en la prestación de servicios de cloud computing. Una perspectiva ecuatoriana*. 22, 64–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.22235/rd.vi22.2239>

Ochoa-Jiménez, D., Armas-Herrera, R., & Pereira, C. (2022). Manufacturas y crecimiento económico en Ecuador bajo una perspectiva regional. Un modelo de panel dinámico, 2007 -2020. *Revista Vista Económica*, 10(1), 31–44. <https://doi.org/10.54753/rve.v10i1.1290>

Ore Quiroz, H., Olórtegui López, E. J., & Ponce Yactayo, D. (2023). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 31–44. <https://doi.org/10.37787/zzg09z21>

Paredes Venegas, C. A., Chicaiza Chicaiza, B. L., & Ronquillo Llundu, J. T. (2019). Análisis financiero en las empresas del sector servicios en Ecuador entre los años 2016-2017. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 6(02), 80. <https://doi.org/10.24133/sigma.v6i2.1676>

Pedroza-Zapata, Á. R., & Silva-Flores, M. L. (2020). College ecosystems of science, technology, innovation and entrepreneurship. *Magis*, 12(25), 93–110. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m12-25.euct>

Prieto, M. M., & Yzaguirre, V. E. (2021). La Contabilidad ambiental como herramienta para la incorporación de la sostenibilidad ambiental en las empresas de Economía Social. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 103, 249–277. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.103.17838>

- Quirós Vargas, R. (2019). Propuesta de un instrumento para la calificación, registro y certificación de los consultores ambientales según la ley orgánica del ambiente 7554: caso de estudio de Costa Rica. *Revista de Ciencias Económicas*, 35(2), 71. <https://doi.org/10.15517/rce.v35i2.31763>
- Ramos-Enríquez, V., Duque, P., & Vieira Salazar, J. A. (2021). Responsabilidad Social Corporativa y Emprendimiento: evolución y tendencias de investigación. *Desarrollo Gerencial*, 13(1), 1–34. <https://doi.org/10.17081/dege.13.1.4210>
- Redroban Ortiz, C. L., & Cedeño Tapia, S. J. (2022). COMPLIANCE EN ECUADOR, DESAFÍO TRIPARTITO ENTRE GOBIERNO, EMPRESA Y ACADEMIA: EL DIAGNÓSTICO. *REVISTA CIENTIFICA EPISTEMIA*, 6(2), 17–34. <https://doi.org/10.26495/re.v6i2.2293>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Informacion Tecnologica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero Hidalgo, Ó., Hidalgo Sánchez, A., Canales Aybar, E., & Ruíz Carrillo, J. (2021). Gestión empresarial y su influencia en los planes estratégicos de las medianas empresas del Ecuador. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales*, 3(2), 1–23. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.33>
- Sánchez, A. V., De Jesús Arias Guzmán, M., & Peña-Lang, M. B. (2021). A training model for developing social entrepreneurship. *Educar*, 57(1), 97–116. <https://doi.org/10.5565/REV/EDUCAR.1153>
- Serrano Aguilar, J. F., Mora Guaman, H. M., & Lujan Johnson, G. L. (2023).

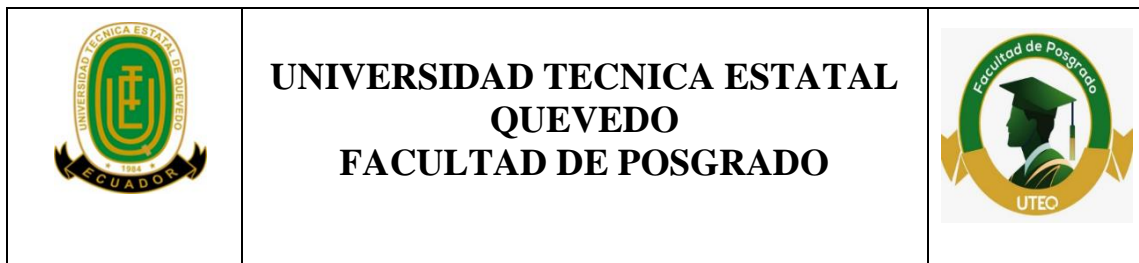
- Responsabilidad social corporativa en una institución bancaria pública Ecuador, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 14491–14506.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.7611
- Silva, A. K. L., Barrientos-Monsalve, E. J., & Díaz, M. C. C. (2020). Asertive communication ¿business competitiveness strategy? *Aibi, Revista de Investigacion Administracion e Ingenierias*, 8(1), 147–153.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Sumba Bustamante, R. Y., Pinargotty Loor, J. G., & Pillasagua Choez, D. F. (2022). MIPYMES en el mercado de Ecuador y su rol en la actividad económica. *Recimundo*, 6(4), 439–455.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.439-455](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.439-455)
- Ugando Peñate, M., Sabando García, Á. R., Pilay Toala, F. S., Armas Herrera, R., & Higuerey Gómez, Á. A. (2022). responsabilidad social y su relación con variables estratégicas de empresas productivas, Ecuador. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual*, 9(Monográfico), 1–18. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3622>
- Vásquez-Giler, M., Zambrano-Vera, T., & Muñoz-Menéndez, M. B. (2020). RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA "YACHASUN,"* 4(6), 1–7.
<https://doi.org/10.46296/yc.v4i6.0020>
- Velasco Hurtado, M. D. C., Caicedo Leones, M. A., & Sarango Herrera, E. V. (2022). Legislación Ambiental en Ecuador. *Recimundo*, 6(1), 182–190.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(1\).ene.2022.182-190](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(1).ene.2022.182-190)

Vélez Romero, C. A., Cruz Botache, L. P., & Romero Restrepo, M. (2021). Beneficios tributarios por la adopción de políticas de responsabilidad social empresarial (RSE). *Dictamen Libre*, 13(26), 17–36. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6168>

ANEXOS

Anexo 1. Certificación anti plagio



PARA: Dr. Byron Oviedo Bayas
Decano de Posgrado
DE: Econ. Roger Yela Burgos, PhD.
ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación
FECHA: 04 de junio de 2024

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA MEDIANTE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EMPRESARIAL EN EL SECTOR TERCIARIO, CANTÓN QUEVEDO, 2023”**, elaborado por la LIC. BUSTOS LAIÑO DIANA MISHHELL posgradista de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MBA. El proyecto de investigación fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en Memorando No UTEQ-RUTEQ- 2024-0014-M de fecha 04 de enero del 2024, el mismo que cumple el informe de la herramienta COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad, en un 98 % del trabajo investigativo.

The screenshot shows a plagiarism report from COMPILATIO. The document title is 'PROYECTO DE INVESTIGACIÓN BUSTOS_02_JUN_2024'. The report indicates a 2% similarity score, with 0% for text, 0% for text between quotation marks, 0% for text from mentioned sources, and 2% for unrecognized idioms. The report also includes document details: 'Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN BUSTOS_02_JUN_2024.docx', 'ID del documento: df6fabd93eac58fe43bb5731ff6d6707b1c65128', 'Tamaño del documento original: 1,08 MB', 'Depositante: ROGER TOMAS YELA BURGOS', 'Fecha de depósito: 4/6/2024', 'Tipo de carga: interface', 'fecha de fin de análisis: 4/6/2024', 'Número de palabras: 17.531', and 'Número de caracteres: 121.809'.

Ubicación de las similitudes en el documento:

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
ROGER TOMAS
YELA BURGOS

Ec. Roger Yela Burgos, PhD.
Director de Tesis

Anexo 2. Operacionalización De Las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Independiente</u> Responsabilidad social corporativa	Se refiere al compromiso ético y activo de las organizaciones del sector terciario en Ecuador para operar de manera sostenible, teniendo en cuenta el impacto social y ambiental de sus acciones, así como el cumplimiento de normativas empresariales vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Ambiental 2. Responsabilidad Social 3. Cumplimiento Normativo 	<p>Uso de prácticas ecológicas en las operaciones.</p> <p>Contribuciones a la comunidad local.</p> <p>Adhesión a regulaciones empresariales</p>
<u>Dependiente</u> Cumplimiento de la normativa empresarial en el sector terciario	El compromiso de todos los miembros de la empresa, para así evitar sanciones competentes, de tal manera que se pueda asegurar sostenibilidad por más tiempo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento Económico Sostenible 2. Equidad Social 3. Protección Ambiental 	<p>Crecimiento de ingresos y empleo.</p> <p>Acceso igualitario a oportunidades.</p> <p>Reducción de la huella ecológica.</p>

Anexo 3. Encuesta

1. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos que impide a la empresa cumplir de manera efectiva con su responsabilidad social corporativa?

Presiones financieras	Falta de conciencia	Complejidad normativa	Presión competitiva	Falta de medición y seguimiento	Falta de liderazgo comprometido

2. ¿Cuáles son los desafíos más significativos que enfrenta la empresa al tratar de equilibrar el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa con la maximización de beneficios económicos?

Conflictos de intereses	Competencia y mercado global	Expectativas cambiantes de los accionistas	Gestión de riesgos	Cambio de cultura interno

3. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la empresa con el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa desde el punto de vista social y ambiental?

Relaciones con la Comunidad Local	Falta de conciencia y compromiso	Presión competitiva	Cambio cultural	Tecnología e innovación

4. ¿Qué obstáculos identifica para que la empresa comunique de manera afectiva sus esfuerzos y logros en responsabilidad social corporativa?

Complejidad de la información	Sensibilidad a la percepción pública	Falta de liderazgo comprometido	Falta de conexión con la estrategia empresarial	Falta de educación del consumidor

5. ¿Cree usted que los recursos financieros son un obstáculo limitante para que las empresas implementen prácticas más responsables?

Financiamientos alternativos	Alianzas Estratégicas

6. ¿Cuáles son las principales lecciones aprendidas o mejores prácticas que su empresa ha identificado al enfrentar desafíos en el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa?

Desarrollo de Alianzas Estratégicas	Compromiso Activo de los Empleados	Medición y Evaluación Continua	Transparencia en la Comunicación	Integración de Objetivos Sostenibles	Enfoque en la Diversidad e Inclusión

7. ¿Está familiarizado con las normativas empresariales específicas de su sector en el ámbito terciario?

Muy Poco	Poco	Neutral	Bastante	Mucho

8. ¿Cuál es su percepción sobre la importancia del cumplimiento normativo en su empresa?

Legalidad y ética	Confianza al cliente	Acceso a mercados	Sostenibilidad a largo plazo

9. ¿Cómo se informa a los empleados sobre cumplimiento normativa empresarial vigente en la empresa?

Manuales y documentos internos	Sesiones de capacitación	Canales de comunicación interna	Responsables de cumplimiento

10. ¿Qué medidas ha implementado la empresa para asegurar el cumplimiento de la normativa, tanto nivel interno como externo?

Política y procedimientos internos	Capacitación	Colaboración con autoridades reguladoras	Evaluación de riesgos	Gestión de datos y privacidad

11. ¿La empresa realiza capacitaciones periódicas sobre cumplimiento normativo empresarial para sus empleados?

Muy poco	Poco	Neutral	Bastante	Mucho

12. ¿Se han implementado medidas concretas para cerrar la brecha entre las prácticas actuales y los estándares del cumplimiento de responsabilidad social corporativa establecidos por la normativa empresarial?

Establecimiento de metas y objetivos	Capacitación continua	Autorías y evaluaciones periódicas	Participación en iniciativas de RSC

13. ¿Cuál es la percepción de los empleados con la brecha entre las prácticas de la empresa y el cumplimiento de la normativa empresarial de responsabilidad social corporativa?

Conciencia y preocupación	Expectativas No Satisfechas	Desconocimiento	Deseo de Mejora	Necesidad de Comunicación Clara

14. ¿Qué se ha propuesto para mejorar la brecha de la empresa con el cumplimiento de la normativa empresarial en la responsabilidad social corporativa?

Implementación de Programas de Formación	Compromiso con la Alta Dirección	Auditorías Internas y Externas	Integración en la Cultura Empresarial	Comunicación Transparente

15. ¿Cuál es el nivel de conciencia dentro de su empresa sobre las áreas específicas en las que existe una brecha significativa en el cumplimiento de las normativas de responsabilidad social corporativa?

Muy poco	Poco	Neutral	Bastante	Mucho

16. ¿Se han identificado barreras internas que contribuyan a la brecha en el cumplimiento de las normativas de responsabilidad social corporativa?

Falta de capacitación	Resistencia al cambio	Inadecuación de Políticas Internas	Necesidad de Actualización de Procesos	Cambio en la Mentalidad Organizacional

17. ¿Cuáles estrategias específicas cree usted que serían más eficaces respecto a la brecha con el cumplimiento de la normativa empresarial de responsabilidad social corporativa en la empresa?

Establecimiento de Metas Medibles	Incentivos para la Participación	Programas Intensivos de Formación	Revisión y Actualización de Políticas	Integración en la Cultura Empresarial