



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Gestión Empresarial.

Título del Proyecto de Investigación

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN
CON LOS SERVICIOS DE LAS LUBRICADORAS DEL CANTÓN
QUEVEDO, AÑO 2015”**

AUTORA:

MORÁN MUÑOZ KARLA IBETH

DIRECTORA:

ING. ANDRADE ARIAS MARIELA SUSANA, MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, MORÁN MUÑOZ KARLA IBETH, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

MORÁN MUÑOZ KARLA IBETH
AUTORA

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita **Ing. Andrade Arias Mariela Susana, MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Sra. Egresada **Morán Muñoz Karla Ibeth**, realizó el proyecto de investigación de grado del título de **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LAS LUBRICADORAS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015**, bajo mi dirección, cumpliendo con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

f. _____

ING. ANDRADE ARIAS MARIELA SUSANA, MSc.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE
PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO**

**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**

Quevedo, enero 04 del 2016

Dra. Badie Cerezo Segovia, MSc.

**SUBDECANA DE LA FACULTAD
Presente.-**

INFORME DE CULMINACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final titulado: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LAS LUBRICADORAS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015** de autoría de la **Señorita KARLA IBETH MORAN MUÑOZ**, previo a la obtención del título de INGENIERA EN GESTION EMPRESARIAL documento que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Titulo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 100% y de copia 2% de la investigación.

Atentamente,

Ing. Mariela Andrade Arias
DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN
CON LOS SERVICIOS DE LAS LUBRICADORAS DEL CANTÓN
QUEVEDO, AÑO 2015**

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de
Ingeniera en Gestión Empresarial

Aprobado por:

Lcdo. Rafael Pinto Cotto, M.Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Carlos Alexis Villacis Laínez, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Karina Murillo Limonez, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

La autora deja constancia de su agradecimiento.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme permitido estudiar y tener la oportunidad de formarme como profesional.

A las autoridades de la Universidad.

Lcdo. Edgar Pastrano. MSc. Decano de la de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Ing. Andrade Arias Mariela Susana, MSc. Directora del proyecto de investigación, quien fue de gran ayuda, ya que me impartió sus conocimientos, para culminar con el proyecto de investigación.

De igual manera el agradecimiento infinito a todos los profesores, maestros que impartieron sus conocimientos en las aulas y gracias a ellos hoy lograr el sueño tan anhelado.

Es muy larga la lista de personas a las cuales les debo agradecer por haber formado parte de tan largo e incansable camino que he recorrido y sin importar la distancia el tiempo les agradezco por haber estado a mi lado ya sea que estén presentes o en mis recuerdos y en mi corazón.

Karla

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a Dios, por darme la fuerza para seguir siempre hacia adelante, de vivir, de estar a mi lado en cada momento de mi vida, por darme fortaleza por iluminarme y poner en mi camino a todas las personas que han sido mi soporte y me han acompañado en todo mi período estudiantil y los he tenido tanto en las buenas y las malas circunstancias que se han dado en mi vida cotidiana.

A mi abuelita, a mis padres, a mi esposo e hija, por siempre apoyarme, por sus lecciones de vida, por motivarme y darme los recursos que se necesitan para llevar a cabo mi ciclo estudiantil, ya que ellos son quienes forman parte de mi vida.

Karla

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRA CLAVES

El presente proyecto de investigación se basó en realizar un análisis de la responsabilidad social empresarial y en los servicios de las lubricadoras en el cantón Quevedo, la cual cuenta actualmente con 43 lubricadoras distribuidas en las diferentes parroquias del cantón. Para extraer la información necesaria en la investigación se hizo uso de las encuestas a los clientes y propietarios de las lubricadoras, los mismos que dieron la información necesaria para obtener las conclusiones pertinentes en la presente investigación. Cumpliendo como lo manifiesta el primer objetivo de la investigación se determinó que actualmente el 94% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que no se realizan actividades de responsabilidad social empresarial debido que no tienen conocimiento sobre este tema, además que el 97% de los administradores estarían dispuesto a ejecutar la responsabilidad social empresarial ya que con ello permitirá que sus clientes, la comunidad y proveedores vean a la microempresa que contribuye con el desarrollo de la sociedad. Por medio de los indicadores Ethos se evaluó la responsabilidad social empresarial de las lubricadoras en el Cantón Quevedo mediante los componentes de apoyo a la comunidad, imagen corporativa, calidad de vida laboral y mejoramiento de la comunidad se determinó que no viene desarrollando correctamente su RSE ya que no cuenta con algunos de los subcomponentes. El 59% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo manifestaron que si se sienten satisfechos con el servicio brindado por su actual lubricadora debido a que les ofrece promociones y los precios con relación a la competencia de sus productos son más económicos

Palabra claves

- Responsabilidad social empresarial
- Indicadores Ethos
- Desarrollo Sostenible
- Comunidad
- Estabilidad laboral

ABSTRACT AND KEYWORDS

This research project was based on an analysis of corporate social responsibility and the lubricadoras services in the Quevedo canton, which currently has 43 lubricadoras distributed in the different parishes of the canton. To extract the necessary information on research made use of customer surveys and lubricadoras owners, giving them the information needed to obtain relevant findings in this investigation. Manifests serving as the first objective of the research found that currently 94% of managers surveyed Canton lubricadoras Quevedo said that no corporate social responsibility activities are carried out because they have no knowledge about this topic, and that 97 % of managers would be willing to run the CSR as this will allow its customers, suppliers and the community see microenterprise contributes to the development of society. Through the Ethos indicators of corporate social responsibility in the Canton lubricadoras components Quevedo by community support, corporate image, quality of work life and community improvement are not finished developing their CSR properly assessed and that does not have some of the subcomponents. 59% of customers surveyed in the canton lubricadoras Quevedo said that if you feel satisfied with the support provided by its current lubricator service because they offered them promotions and price competition in relation to their products are cheaper

Keyword

- Corporate social responsibility
- Ethos Indicators
- Sustainable development
- Community
- Employment stability

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada.....	i
Certificación	iii
Autoría.....	iv
Certificación de antiplagio	v
Tribunal	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento.....	viii
Resumen ejecutivo	ix
Abstract	x
Índice general	xi
Índice de cuadros	xiv
Índice de gráficos.....	xv
Índice de anexos	xvi
Dublín core.....	xvii
Introducción.....	ixx
CAPITULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Problema de la investigación.....	2
1.1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.2. Diagnóstico Causa - Efecto.....	3
1.1.3. Formulación del problema	4
1.1.4. Sistematización del problema.....	4
1.2. Objetivos	4
1.2.1. General	4
1.2.2. Específico	4
1.3. Justificación	5
CAPITULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1. Marco conceptual	7
2.1.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	7

2.1.2.	Desarrollo social.....	7
2.1.3.	Desarrollo económico.....	7
2.1.4.	Economía local.....	7
2.2.	Marco referencial.....	8
2.2.1	Responsabilidad social empresarial.....	8
2.2.1.1.	Aspecto Social.....	9
2.2.1.2.	Aspecto Medioambiental.....	9
2.2.1.3.	Aspecto Económico.....	10

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN11

3.1.	Localización.....	12
3.2.	Tipos de investigación.....	13
3.2.1.	Bibliográfica.....	13
3.2.2.	De Campo.....	13
3.3.	Métodos de Investigación.....	13
3.3.1.	Método inductivo.....	13
3.3.2.	Método Científico.....	13
3.3.3.	Método Descriptivo.....	14
3.4.	Fuentes de recopilación de información.....	14
3.4.1.	Fuentes primarias.....	14
3.4.2.	Fuente secundaria.....	14
3.5.	Diseño de la investigación.....	14
3.5.1.	Población.....	14
3.5.2.	Muestra.....	14
3.6.	Instrumento de investigación.....	15
3.6.1.	Observación directa.....	15
3.6.2.	Encuesta.....	15
3.7.	Recursos humanos y materiales.....	16
3.7.1.	Materiales.....	16

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....17

4.1.	Resultado.....	18
4.1.1	Responsabilidad social empresarial de las lubricadoras.....	18
4.1.2.	Indicadores Ethos.....	28

4.1.3.	Perspectivas de los usuarios externos.....	30
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		40
5.1.	Conclusiones.	41
5.2.	Recomendaciones.	42
CAPITULO VI. BIBLIOGRAFIA		43
6.1.	Literatura citada.....	44
CAPITULO VII. ANEXOS		45

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Distribución de las parroquia en el cantón Quevedo.....	12
2. Materiales.....	16
3. Conocimiento de la responsabilidad social empresarial.....	18
4. Importancia de la responsabilidad social empresarial.....	19
5. Ejecución de la responsabilidad social empresarial.....	20
6. Disposición a ejecutar la responsabilidad social empresarial.....	21
7. Ámbitos de la responsabilidad social empresarial.....	22
8. La ejecución de la RSE es gasto o inversión.....	23
9. Captación de mayor cliente por ejecución de la RSE.....	24
10. Rentabilidad al ejecutar la responsabilidad social empresarial.....	25
11. Trabajar en conjunto con otras lubricadora en la ejecución de la RSE.....	26
12. Castigar a la empresas que no ejecuten la responsabilidad social empresarial.....	27
13. Indicadores Ethos.....	28
14. Frecuencia de acudir a una lubricadora.....	30
15. Calificación del servicio.....	31
16. Aspectos más importantes.....	32
17. Satisfecho por el servicio brindado por la lubricadora.....	33
18. Conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial.....	34
19. Ejecución de las lubricadoras de la responsabilidad social empresarial.....	35
20. Aspecto de responsabilidad social empresarial.....	36
21. Ámbito de enfoque de las lubricadoras.....	37
22. Calificación en la aplicación de la responsabilidad social empresarial.....	38
23. Sanciones por no ejecutar la responsabilidad social empresarial.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Conocimiento de la responsabilidad social empresarial.....	18
2. Importancia de la responsabilidad social empresarial.	19
3. Ejecución de la responsabilidad social empresarial	20
4. Disposición a ejecutar la responsabilidad social empresarial	21
5. Ámbitos de la responsabilidad social empresarial	22
6. La ejecución de la RSE es gasto o inversión	23
7. Captación de mayor cliente por ejecución de la RSE.....	24
8. Rentabilidad al ejecutar la responsabilidad social empresarial.....	25
9. Trabajar en conjunto con otras lubricadora en la ejecución de la RSE	26
10. Castigar a la empresas que no ejecuten la responsabilidad social empresarial.....	27
11. Frecuencia de acudir a una lubricadora	30
12. Calificación del servicio	31
13. Aspectos más importantes.....	32
14. Satisfecho por el servicio brindado por la lubricadora	33
15. Conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial	34
16. Ejecución de las lubricadoras de la responsabilidad social empresarial	35
17. Aspecto de responsabilidad social empresarial.....	36
18. Ámbito de enfoque de las lubricadoras	37
19. Calificación en la aplicación de la responsabilidad social empresarial.....	38
20. Sanciones por no ejecutar la responsabilidad social empresarial.....	39

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Encuesta a administradores de las lubricadoras	46
2. Encuesta a los usuarios de las lubricadoras	48
3. Fotografías	51

CÓDIGO DUBLÍN

Título:	Responsabilidad Social Empresarial y su relación con los servicios de las lubricadoras del cantón Quevedo, Año 2015	
Autor:	Morán Muñoz Karla Ibeth	
Palabra clave:	Responsabilidad social empresarial	Lubricadoras
Fecha de publicación:		
Editorial:		
Resumen:	<p>El presente proyecto de investigación se basó en realizar un análisis de la responsabilidad social empresarial y en los servicios de las lubricadoras en el cantón Quevedo, la cual cuenta actualmente con 43 lubricadoras distribuidas en las diferentes parroquias del cantón. Para extraer la información necesaria en la investigación se hizo uso de las encuestas a los clientes y propietarios de las lubricadoras, los mismos que dieron la información necesaria para obtener las conclusiones pertinentes en la presente investigación. Cumpliendo como lo manifiesta el primer objetivo de la investigación se determinó que actualmente el 94% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que no se realizan actividades de responsabilidad social empresarial debido que no tienen conocimiento sobre este tema, además que el 97% de los administradores estarían dispuesto a ejecutar la responsabilidad social empresarial ya que con ello permitirá que sus clientes, la comunidad y proveedores vean a la microempresa contribuye con el desarrollo de la sociedad. Por medio de los indicadores Ethos se evaluó la responsabilidad social empresarial de las lubricadoras en el Cantón Quevedo mediante los componentes de apoyo a la comunidad, imagen corporativa, calidad de vida laboral y mejoramiento de la comunidad se terminó que no vienen desarrollando correctamente su RSE ya que no cuenta con algunos de los subcomponentes. El 59% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo manifestaron que si se siente satisfecho con el servicio brindado por su actual lubricadora debido que les ofrece promociones y los precios con relación a la competencia de sus productos son más económicos</p> <p>This research project was based on an analysis of corporate social responsibility and the lubricadoras services in the Quevedo canton, which currently has 43 lubricadoras distributed in the different parishes of the canton. To extract the necessary information on research made use of customer surveys and lubricadoras owners, giving them the information needed to obtain relevant findings in this investigation. Manifests serving as</p>	

	<p>the first objective of the research found that currently 94% of managers surveyed Canton lubricadoras Quevedo said that no corporate social responsibility activities are carried out because they have no knowledge about this topic, and that 97 % of managers would be willing to run the CSR as this will allow its customers, suppliers and the community see microenterprise contributes to the development of society. Through the Ethos indicators of corporate social responsibility in the Canton lubricadoras components Quevedo by community support, corporate image, quality of work life and community improvement are not finished developing their CSR properly assessed and that does not have some of the subcomponents. 59% of customers surveyed in the canton lubricadoras Quevedo said that if you feel satisfied with the support provided by its current lubricator service because they offered them promotions and price competition in relation to their products are cheaper</p>
Descripción:	
URI:	

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional y local se considera que la responsabilidad social empresarial permite desarrollar iniciativas que establecen poder desarrollar y promover en las empresas una conducta que se encuentre más allá de la generación de utilidades, sino que deban incorporar aspectos ambientales y sociales como estrategias de negocios

Se conoce a la responsabilidad social empresarial como la capacidad que tienen las empresas para atender las implicaciones o efectos que han provocado sus acciones a los distintos grupos que están relacionados con su negocio. Las empresas se las considera socialmente responsables cuando se encuentran encaminadas a satisfacer las expectativas y necesidades de la comunidad, proveedores, clientes, empleados, entre otros que se benefician directamente por la actividad de la empresa

La responsabilidad social empresarial no se la considera como una negociación entre la comunidad y la empresa sino se debe pensar el interés común de los grupos que intervienen en el negocio, de tal manera siempre se debe considerar que la empresa se encuentra afectando a estos grupos por la actividad desempeñada. La responsabilidad social empresarial es un modelo que se encuentra enfocado en lo social, ambiental y económico, buscando resultados como para la comunidad y la empresa, además se ha venido en la actualidad desarrollando de una mejor manera debido que existe una concienciación de las empresas y los consumidores por el cuidado del medio ambiente

En la ciudad de Quevedo, las distintas empresas dedicadas al servicio de lubricación de vehículos que existen no han tomado conciencia de la gran importancia de realizar prácticas socialmente responsables que vayan en beneficio de todas sus partes interesadas. Se ve la necesidad de realizar un análisis de responsabilidad social empresarial al servicio que ofrecen las lubricadoras en la zona urbana de la ciudad de Quevedo, ya que los clientes tienen inconvenientes al momento de solicitar los servicios de las empresas lubricadoras

En el mercado de Quevedo se puede observar que existen 43 lubricadoras que prestan el servicio de lavado y lubricación de vehículos, pero estas presentan irregularidades en el

manejo del medio ambiente ya que no poseen un plan de desechos de los aceites que se ofrece en los negocios

Actualmente en el cantón Quevedo existen 43 lubricadoras distribuidas en las parroquias, entre ellas la que posee una mayor demanda de clientes son las Lubricadoras Génesis, Bella Vista y Salazar, las cuales brindan a sus clientes promociones por realizar el cambio de aceite de sus vehículos, además cuentan con instalaciones adecuadas donde los clientes pueden esperar con toda la comodidad

Capítulo I.- Es donde se considera el problemas que existe en las lubricadoras del cantón Quevedo, además se toma en cuenta la importancia que tiene el desarrollo de la investigación para que las empresas lubricadoras de la ciudad Quevedo

Capítulo II.- Se hace referencia a la fundamentación teórica de la investigación donde se describen conceptos sobre la responsabilidad social empresarial de diferentes autores, y con ello tener un conocimiento más detallando sobre el tema de estudio

Capítulo III.- Aquí se describe la metodología de la investigación, la cual permitirá extraer la información de las partes involucradas como las empresas lubricadoras y los clientes externos en la ciudad de Quevedo

Capítulo IV.- Donde se muestra los resultados de la investigación por medio de las encuestas realizadas a los usuarios externos y a los propietarios de las empresas lubricadoras de la ciudad de Quevedo

Capítulo V.- Aquí se muestran las conclusiones y recomendaciones encontradas en la investigación sobre la responsabilidad social empresarial de las empresas lubricadoras de la ciudad de Quevedo

Capítulo VI.- Se muestran la literatura citada de los diferentes autores en la fundamentación teórica

Capítulo VII.- Se detallan los documentos y fotografías que permiten especificar la veracidad de la investigación

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de la investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

La industria automotriz ha sufrido crecimiento elevado en los últimos años, hasta julio del año 2015 circulan por el cantón Quevedo 16,000 motocicletas y 11,300 vehículos (dato proporcionado por la Agencia Nacional de Tránsito del cantón Quevedo), lo que indirectamente ha generado otras industrias de apoyo. Una de ellas, la industria dedicada al lavado y lubricación de vehículos tiene un gran desarrollo, en especial la región de la Costa porque posee desventajas climáticas, y necesita de este servicio de lubricación y lavado del vehículo.

La ciudad de Quevedo de acuerdo al Censo de Población y Vivienda realizado en el 2010 por el Instituto Nacional de Estadística Censo, se establece que cuenta con una población emprendedora y activa de 69.487 personas. Actualmente en el cantón Quevedo existen 43 lubricadoras distribuidas en las parroquias, entre ellas la que posee una mayor demanda de clientes son las Lubricadoras Génesis, Bella Vista y Salazar, las cuales brindan a sus clientes promociones por realizar el cambio de aceite de sus vehículos, además cuentan con instalaciones adecuadas donde los clientes pueden esperar con toda la comodidad

El problema del presente trabajo de investigación se basa de qué manera las empresas lubricadoras en la ciudad de Quevedo vienen desarrollando la Responsabilidad Social Empresarial en sus actividades comerciales, debido que por el grado de contaminación ambiental, la calidad de vida laboral y la mejora de la comunidad se encuentra relacionada con estos componentes

Además otros de los problemas que se evidencia en la ciudad de Quevedo es el aumento de la demanda de empresas lubricadoras así como el parque automotor, en donde no se establece cuál es el impacto ambiental que tiene, ya que en su actividad manipulan aditivos y lubricantes que son altamente contaminantes

Se ha evidenciado en las empresas lubricadoras del cantón Quevedo un incumplimiento laboral y ambiental que ha afectado a su actividad. También el constante deterioro del entorno socio económico que han afectado a la comunidad y a sus clientes

En el cantón Quevedo, el servicio de la lubricación de vehículos efectúa un inadecuado manejo de desechos líquidos y sólidos contaminando el medio ambiente., el proyecto pretende la mejora de la comunidad, calidad de vida de los empleados y la imagen corporativa de las lubricadoras

1.1.2. Diagnóstico Causa - Efecto

Causa

- Gasto excesivo
- Excesiva utilización de energía
- No existe motivación a empleados

Efectos

- Carencia de una estructura empresarial sólida
- Inadecuado uso de los recursos
- Falencias en las condiciones laborales

Pronóstico del problema

En el cantón Quevedo las lubricadoras están afectando la salud inmunológica de la población activa, es meritorio considerar la escasa capacitación profesional por parte de los administradores de las lubricadoras por cuanto desconocen el grado de toxicidad de los productos que manipulan en el proceso de lavado y lubricación de automotores. Por cuanto es importante socializar con los involucrados de las 43 lavadoras existentes en el cantón, cual es el rol de los servicios que afecta frente al impacto responsable y social de estas empresas.

Control del Pronóstico

Brindar una excelente atención y servicios ayuda a mejorar el grado de responsabilidad de los servicios de lubricación y lavado de automotores en el cantón Quevedo

1.1.3. Formulación del Problema

¿Cómo la responsabilidad social empresarial influye en los servicios de las lubricadoras del Cantón Quevedo, año 2015?

1.1.4. Sistematización del problema

- ¿De qué manera la débil gestión de la responsabilidad social empresarial afectan los servicios de las lubricadoras en el Cantón Quevedo?
- ¿De qué manera los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial afectan a las lubricadoras en el Cantón Quevedo?
- ¿Cuáles son las perspectivas de los clientes sobre la responsabilidad social empresarial de las lubricadoras en el Cantón Quevedo?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia de la responsabilidad social empresarial en los servicios de las lubricadoras en el cantón Quevedo, año 2015

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar la gestión de responsabilidad social empresarial que vienen realizando las lubricadoras en el Cantón Quevedo

- Indagar el uso de los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial de las lubricadoras en el Cantón Quevedo
- Establecer la perspectiva de la responsabilidad social empresarial de los clientes de las lubricadoras del Cantón Quevedo

1.3. Justificación

En las empresas lubricadoras de la ciudad de Quevedo está tomando fuerza la inclusión de sus actividades la responsabilidad social empresarial debida que se enfoca a beneficiar diferentes aspecto de los individuos que interactúan en su actividad como la comunidad, empleados, proveedores, competidores y la imagen corporativa.

En la presente investigación en las empresas lubricadoras de la ciudad de Quevedo se utilizaron indicadores Ethos, técnica que permite conocer de qué manera se encuentra comprometida la empresa con la calidad de vida laboral de sus empleados, la ética empresarial, cuidado del medio ambiente, compromiso con la comunidad y la utilización de la imagen corporativa responsable.

La presente investigación tiene como beneficiarios directos a las empresas lubricadoras de la ciudad de Quevedo ya que se podrá evidenciar la responsabilidad social empresarial que están ejecutando en sus actividades y como beneficiarios indirectos tendremos a los empleados, la comunidad y proveedores debido que la aplicación de la responsabilidad social empresarial estos podrán mejorar sus condiciones socioeconómicos.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial se la conoce como la capacidad que tienen las empresas para atender las implicaciones o efectos que han provocado sus acciones a los distintos grupos que están relacionados con su negocio. Las empresas se las considera socialmente responsables cuando se encuentran encaminadas a satisfacer las expectativas y necesidades de la comunidad, proveedores, clientes, empleados, entre otros que se benefician directamente por la actividad de la empresa (Peter, 2010)

La responsabilidad social empresarial se la define como un modelo de negocio que las empresas deben ejecutar para mejorar las condiciones socioeconómica de la comunidad, empelados y proveedores donde desarrolle su actividad comercial (Vázquez, 2010)

2.1.2. Desarrollo social

El desarrollo social va encaminado a mejorar la calidad de vida de la comunidad, y esta se cumple cuando las personas que integran la comunidad estén dentro de un marco de libertad, paz, justicia, equidad, democracia, solidaridad y tolerancia que permiten satisfacer sus necesidades por medio de desplegar sus potencialidades para lograr el mejoramiento personal y de la comunidad en conjunto. (Jeremy, 2010)

Consiste en el desarrollo del capital social como del capital humano de una comunidad. Lo que consiste en un cambio positivo o la evolución entre las relaciones que existe en los grupos, individuos o instituciones dentro de una sociedad (Ramos, 2011)

2.1.3. Desarrollo económico

Se lo considera al desarrollo económico como la posibilidad de colocar los recursos escasos se puede alcanzar un desarrollo sustentable por medio de herramientas económicas, políticas, institucionales y sociales con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la sociedad; por lo anterior mencionado al desarrollo económico se lo considera como un proceso dimensional

que no se puede limitar al incremento del crecimiento económico de la comunidad sino a fomentar nuevas plazas de empleo o el desarrollo de programas sociales. (Rosenbluth, 2010)

El desarrollo económico se lo define la obtención por medio alcanzar un eficiente crecimiento en la creación de los medios tecnológico, ambiental, cultural y social, así mismo que se encuentren relacionadas con las unidades geográficas y políticas. (Coraggio, 2010)

2.1.4. Economía local

A la economía social se la considera como la interacción entre el sector público, privado, los negocios y el gobierno que permiten el crecimiento socioeconómico de una región, Además se incluyen en ellos a las organizaciones no lucrativas, cooperativas y asociaciones caritativas. (Coraggio, 2010)

El desarrollo sustentable de una economía local se logra por medio de un proceso dinamizador y reactivador de sus economías, por medio del aprovechamiento eficiente de los recursos que existente en la localidad y es capaz de estimular el aumento económico o por medio de nuevas plazas de trabajos y con ello lograr mejorar la calidad de vida de los habitantes. (Cadena, 2013)

2.2.Marco referencial

2.2.1. Responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial se la conoce como la capacidad que tienen las empresas para atender las implicaciones o efectos que han provocado sus acciones a los distintos grupos que están relacionados con su negocio. Las empresas se las considera socialmente responsables cuando se encuentran encaminadas a satisfacer las expectativas y necesidades de la comunidad, proveedores, clientes, empleados, entre otros que se benefician directamente por la actividad de la empresa

Una empresa difícilmente es comprensible debido que las actividades de recursos sociales empresarial que no podido cumplir con las leyes que la regulan. Bajo esta definición de

gestión y administración se agrupan un conjunto de estrategias, sistemas y prácticas de gestión empresarial que vienen persiguiendo un equilibrio entre las dimensiones sociales, ambientales y económicas. (IESALC, 2012)

2.2.1.1. Aspecto Social

La responsabilidad social empresarial se considera aspectos sociales, debido que se refiere a los impactos que la empresa pueda producir en las personas y en la comunidad, prioritariamente en las que se encuentra relacionadas con ellas. Además se establece que la eficiente gestión de los recursos humanos en las empresas y la comunidad involucrada permitirá mejorar la competitividad debido a los siguientes objetivos:

- **Incrementar la productividad y calidad.-** Las expectativas que tienen las personas que están involucradas en la organización permite mejorar el clima laboral y disminuye el absentismo
- **Contribuir al desarrollo social y económico de la sociedad.-** Esto beneficia en diversos aspectos a las empresas, además el aumento de los clientes potenciales y tener un mayor capacidad de poder contratar personal capacitado

2.2.1.2. Aspecto Medioambiental

En la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial el aspecto medioambiental es de aplicación a cualquier tipo de organización y no solo a aquellas cuya actividad tiene una clara relación con el uso de recursos naturales.

- Reducir costes para la empresa y el usuario final, al mejorar la eco-eficiencia de la organización, o lo que es lo mismo, la reducción de la cantidad de recursos necesarios para realizar el mismo producto o servicio;
- Generar nuevas fuentes de ingresos, como por ejemplo, identificando residuos que puedan ser utilizados por otras empresas como materias primas y por tanto, además de suprimir los gastos de su gestión, obtener un ingreso por la venta de los mismos;

- Participar en la cadena de valor de otras organizaciones (como proveedores y clientes), incluyendo las administraciones públicas, que han empezado a incluir cláusulas ambientales en sus procesos de compra y contratación;

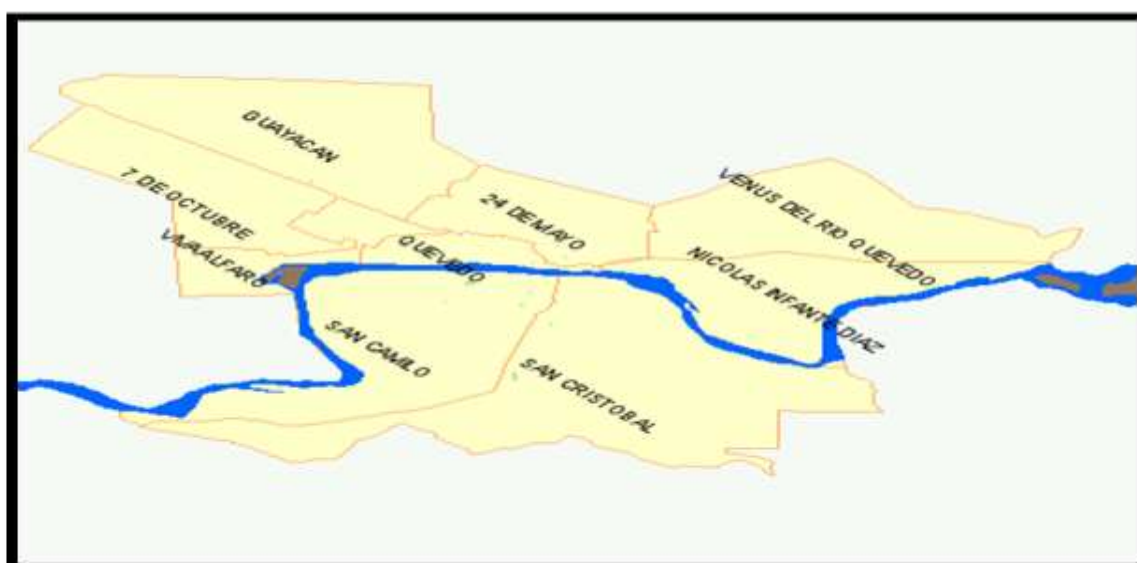
2.2.1.3. Aspecto Económico

Aunque se suele hacer más hincapié en los aspectos sociales y medioambientales de la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial, también las buenas prácticas tienen un componente claramente económico, aunque en ocasiones, éste dé resultado a largo plazo.

También es cierto, que la apreciación de los beneficios económicos no siempre es fácil de medir y/o identificar con acciones concretas. Es por esto que, incluso, la motivación principal para adoptar una buena práctica de responsabilidad social y sostenibilidad puede ser la económica. (Wikilibro, 2012)

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización



La presente investigación se desarrolló en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, con ubicación geográfica en la zona central del país dentro de las coordenadas 1°02'00" de Latitud Sur y 79°27'00" de Longitud Occidental a una altura promedio de 100 metros sobre el nivel del mar, con una población de 173575 según lo estipula el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) en su Censo Poblacional del 2010. En el cantón Quevedo existen 43 lubricadoras distribuidas en las parroquias de la siguiente manera:

Cuadro 1.- Distribución de las parroquias en el cantón Quevedo

PARROQUIAS	CANTIDAD
La Esperanza	1
Viva Alfaro	2
Nicolás Infante Díaz	2
San Carlos	2
San Camilo	8
Venus del Río Quevedo	5
Quevedo	8
El Guayacán	1
San Cristóbal	5
Veinticuatro de Mayo	6
Siete de Octubre	3
TOTAL	43

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. Bibliográfica

La investigación bibliográfica se la utilizó para obtener de libros de diferentes autores sobre temas relacionados a la responsabilidad social empresarial y así poder conseguir información que permitieron determinar las conclusiones y realizar las respectivas recomendaciones a las lubricadoras del cantón Quevedo.

3.2.2. De Campo

Contribuyó a estudiar el problema que tienen las lubricadoras del cantón Quevedo por el servicio que se encuentran brindado.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método inductivo

Permitió realizar las encuestas a los clientes y administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo y con ello conocer la responsabilidad social empresarial que están realizando cada uno de ellas.

3.3.2. Método Científico

Contribuyó a analizar el problema de investigación del proyecto sobre la responsabilidad social empresarial y su incidencia en los servicios otorgados por las lubricadoras del cantón Quevedo.

3.3.3. Método Descriptivo

Permitió analizar las características y los perfiles de los encuestados (clientes y administrador) de las lubricadoras del cantón Quevedo para así conocer sus perspectivas sobre la responsabilidad social empresarial.

3.4. Fuentes de Recolección de datos

3.4.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias fueron adquiridas por medio de las encuestas a los clientes y administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo.

3.4.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias de la investigación se la obtuvo por medio de folletos, artículos, internet, libros, documentos, entre otros sobre el tema de investigación que es la responsabilidad social empresarial.

3.5. Diseño de la investigación.

3.5.1. Población

La población para esta investigación fue la población económicamente activa del cantón Quevedo que es de 69487 personas.

3.5.2. Muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 69.487}{(0.05)^2(69.487 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{69.487}{170.915 + 0.9604}$$

$$n = \frac{69.487}{171.8754}$$

$$n = 382$$

DETALLE	CANTIDAD
Clientes	382
Lubricadoras	45
TOTAL	427

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Autora

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Observación directa

La observación directa permitió obtener la información de acciones, situaciones y hechos que están relacionados con los servicios otorgados por las lubricadoras en el cantón Quevedo.

3.6.2. Encuesta

Las encuestas son instrumentos que contribuyeron a obtener información por medio de cuestionarios con preguntas cerradas a los clientes y administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo.

3.7. Materiales

Cuadro 2. Materiales

DETALLE	CANT.	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
Impresión	800	0.10	80.00
Cuadernos	1	3.50	3.50
Capetas	5	1.25	6.25
Marcadores	2	0.75	1.50
Lapiceros	4	0.50	2.00
Copias	200	0.02	4.00
Anillados	8	1.00	8.00
Cd	1	1.00	1.00
Pen driver	1	10.00	10.00
TOTAL			116.25

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Autora

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Responsabilidad social empresarial de las lubricadoras

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS ADMINISTRADORES DE LAS LUBRICADORAS DEL CANTÓN QUEVEDO

Pregunta 1.- ¿Tiene conocimiento de la responsabilidad social empresarial que puede ejecutar en la lubricadora que administra?

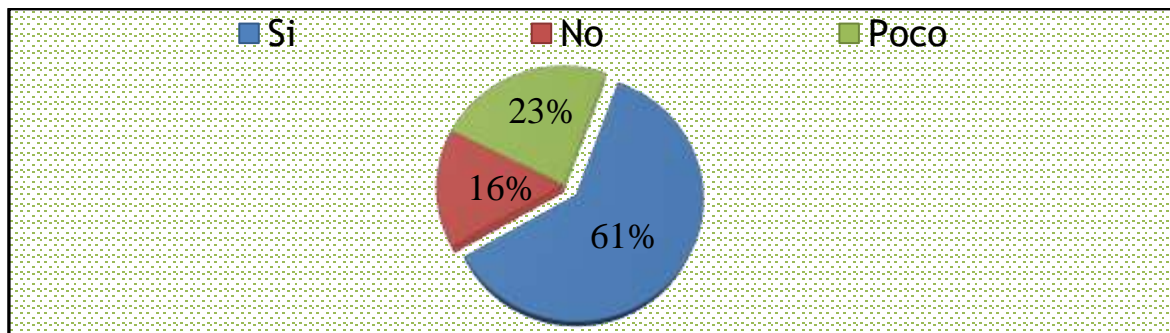
Cuadro 3.- Conocimiento de la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	26	61
No	7	16
Poco	10	23
TOTAL	43	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 1.- Conocimiento de la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 61% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que si tienen conocimiento sobre cuáles son los componentes de la responsabilidad social empresarial para poder ejecutar en la lubricadora, el 23% tienen poco conocimientos y el 16% restante no tienen conocimiento. Por medio de capacitaciones se debería llevar a cabo información para que todas las empresas ejecuten la responsabilidad social por la gran importancia que brinda a las personas que se encuentra relacionadas a una empresa

Pregunta 2.- ¿Cree importante que las lubricadoras del Cantón Quevedo ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial?

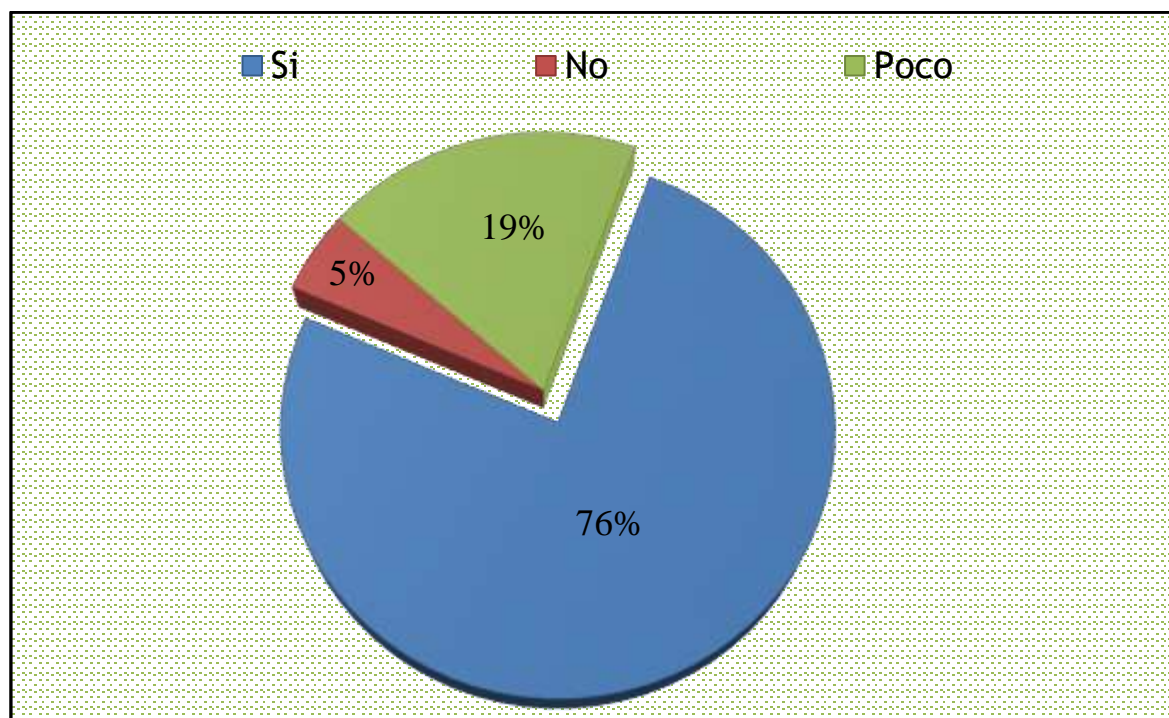
Cuadro 4.- Importancia de la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	26	76
No	7	5
Poco	10	19
TOTAL	43	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 2.- Importancia de la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 76% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que si es importante que las lubricadores ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial porque contribuyen en lo social, económico y ambiental a la sociedad, el 19% cree poco importante y el 5% no lo cree importante por tratarse de microempresas en donde su actividad dentro del mercado no es muy lucrativa. Por eso es importante en aplicar la responsabilidad social empresarial por ser de grandes beneficios a las lubricadoras.

Pregunta 3.- ¿En la lubricadora que usted dirige se viene ejecutando la responsabilidad social empresarial?

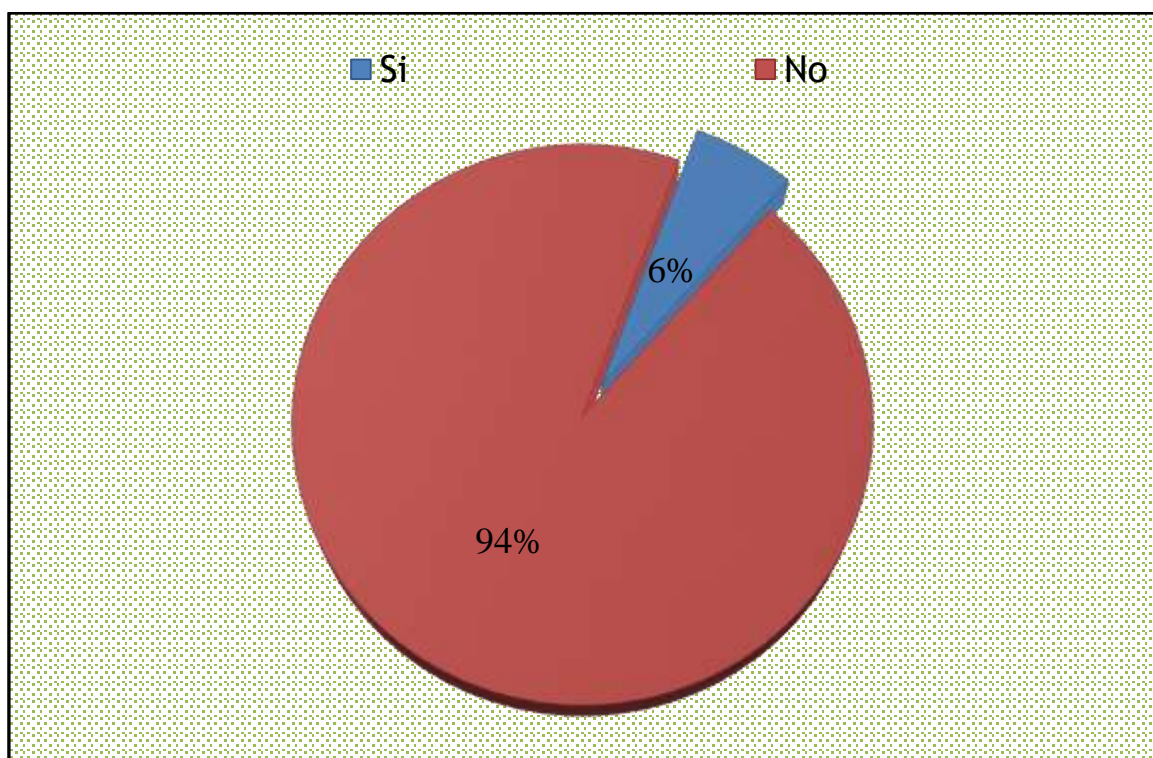
Cuadro 5.- Ejecución de la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	3	6
No	40	94
TOTAL	43	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 3.- Ejecución de la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 94% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que en la lubricadora que él dirige no se viene ejecutando en sus actividades la responsabilidad social empresarial y el restante 6% de las lubricadores manifestaron que si pero en cambio dicen no cumplen a cabalidad con sus componentes que más se fijan en el cuidado del medio ambiente y el mejoramiento de la imagen corporativa. Por eso es importante realizar campañas de concientización para que todas las lubricadoras ejecuten la responsabilidad social empresarial.

Pregunta 4.- ¿Usted estaría dispuesto ejecutar en las actividades de la lubricadora que usted administra la responsabilidad social empresarial?

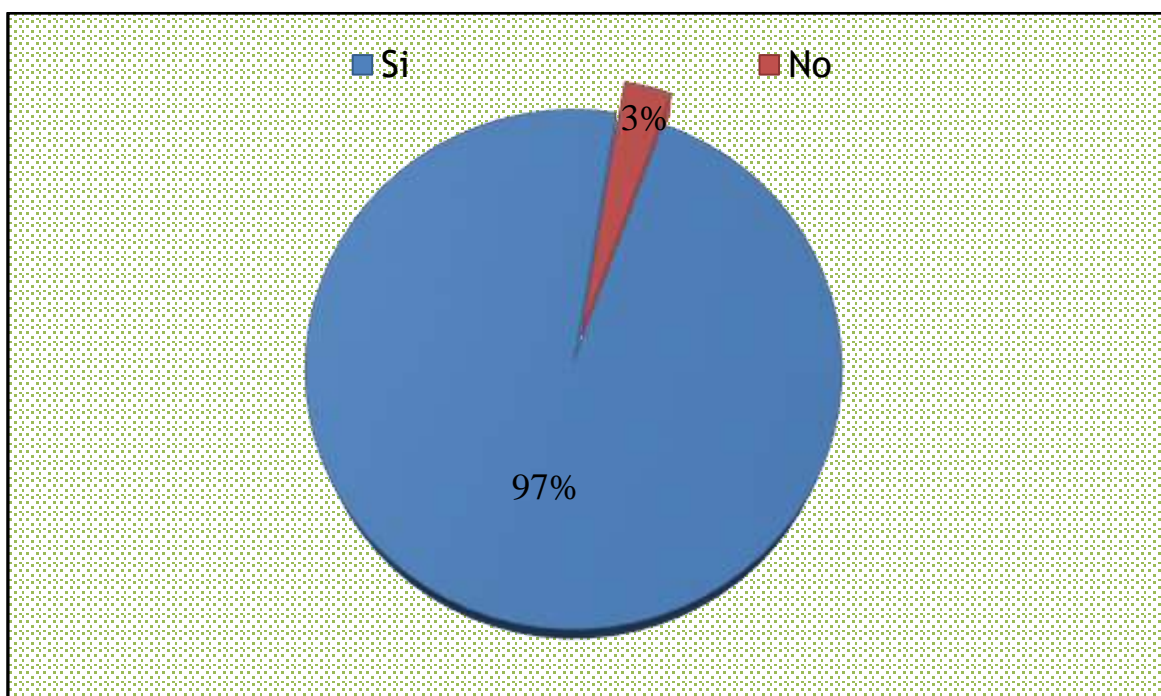
Cuadro 4.- Disposición a ejecutar la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	42	97
No	1	3
TOTAL	43	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 6.- Disposición a ejecutar la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 97% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que si estarían dispuestos a ejecutar en la actividad de la lubricadora la responsabilidad social empresarial ya que con ello permitirá que sus clientes, la comunidad y proveedores vean a la microempresa que contribuye con el desarrollo de la sociedad y el 3% no estaría dispuesto. Por eso es importante realizar campañas de concientización para que todas las lubricadoras ejecuten la responsabilidad social empresarial.

Pregunta 5.- ¿En cuál de los siguientes ámbitos de la responsabilidad social empresarial se enfocaría la lubricadora que usted dirige?

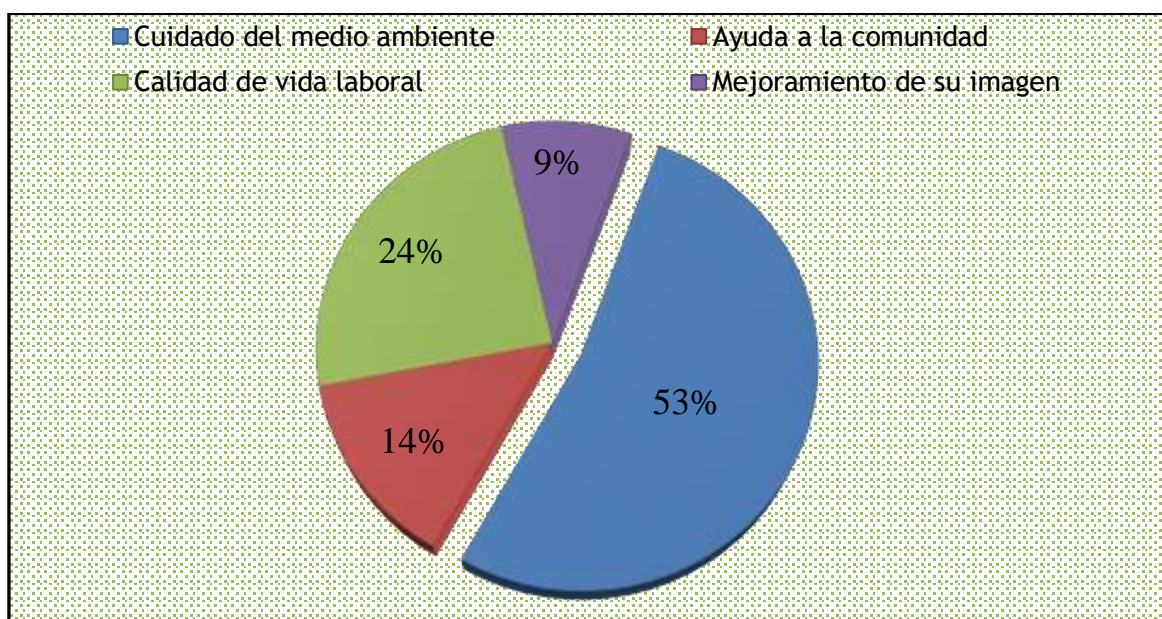
Cuadro 7.- Ámbitos de la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Cuidado del medio ambiente	22	53
Ayuda a la comunidad	6	14
Calidad de vida laboral	10	24
Mejoramiento de su imagen	4	9
TOTAL	42	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 5.- Ámbitos de la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 53% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que en el ámbito que mayor se enfocaría su lubricadora en la responsabilidad social empresarial sería en el cuidado del medio ambiente ya que los productos de la lubricadora son muy tóxicos, el 24% en mejorar la calidad de vida de sus empleados, el 14% fortalecer la ayuda a la comunidad y el 9% en el mejoramiento de su imagen corporativa. Por eso es importante implantar planes para crear proyectos para el cuidado del medio ambiente y así la comunidad se encuentre identificada con la responsabilidad social empresarial que ejecutan las lubricadoras.

Pregunta 6.- ¿Considera que la ejecución de la responsabilidad social empresarial en la lubricadora que usted dirige le proporciona un gasto o inversión?

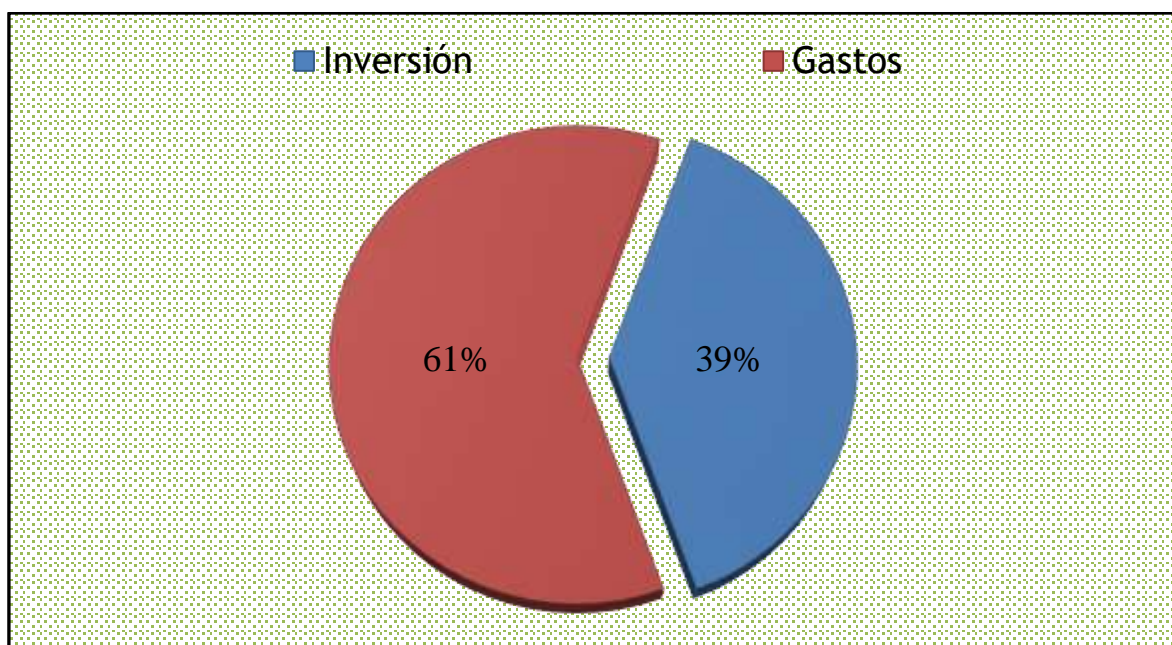
Cuadro 8.- La ejecución de la RSE es gasto o inversión

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Inversión	17	39
Gastos	25	61
TOTAL	42	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 6.- La ejecución de la RSE es gasto o inversión



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 61% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que la ejecución de responsabilidad social empresarial en la lubricadora proporcionaría un gasto debido que se tiene que realizar algunos programas que no tenga beneficios económico y el 39% en cambio manifestaron que sería una inversión porque la comunidad se identificaría con la lubricadora con ellos prefiriéndola en relación a la competencia. Es importante que los administradores desarrollen la responsabilidad social empresarial debido al largo plazo representa una inversión por que se pueden considerar como lubricadoras con mejor organización que la competencia.

Pregunta 7.- ¿Considera que la ejecución de la responsabilidad social empresarial en la lubricadora que usted dirige permitirá captar mayor demanda de clientes en el cantón Quevedo?

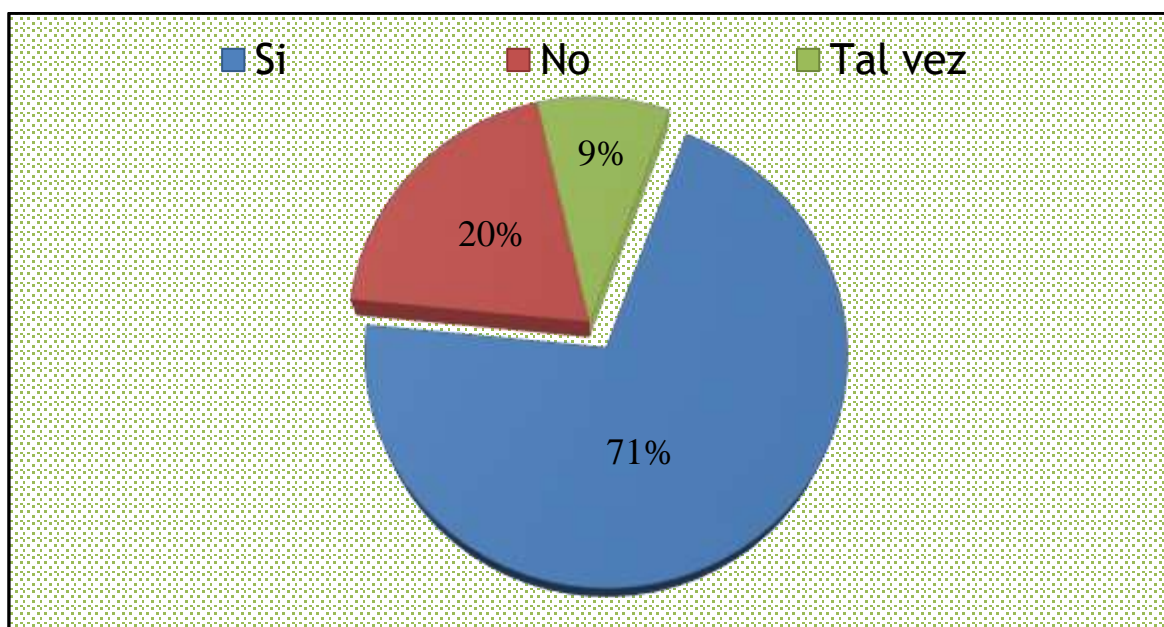
Cuadro 9.- Captación de mayor clientes por ejecución de la RSE

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	30	71
No	9	20
Tal vez	3	9
TOTAL	42	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 7.- Captación de mayor clientes por ejecución de la RSE



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 71% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que la ejecución de responsabilidad social empresarial en la lubricadora si permitirá captar una mayor demanda debido que los clientes sabrían que con la utilización del servicio se verían beneficiados la sociedad, el 20% no debido que los clientes buscan productos o servicios de menor precio y el 9% que tal vez pueda ser posible. Por eso importante que las lubricadoras ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial para lograr concientizar a sus clientes sobre esta actividad.

Pregunta 8.- ¿Usted cree que la ejecución de la responsabilidad social empresarial en la lubricadora que usted dirige en el cantón Quevedo puede ser rentable?

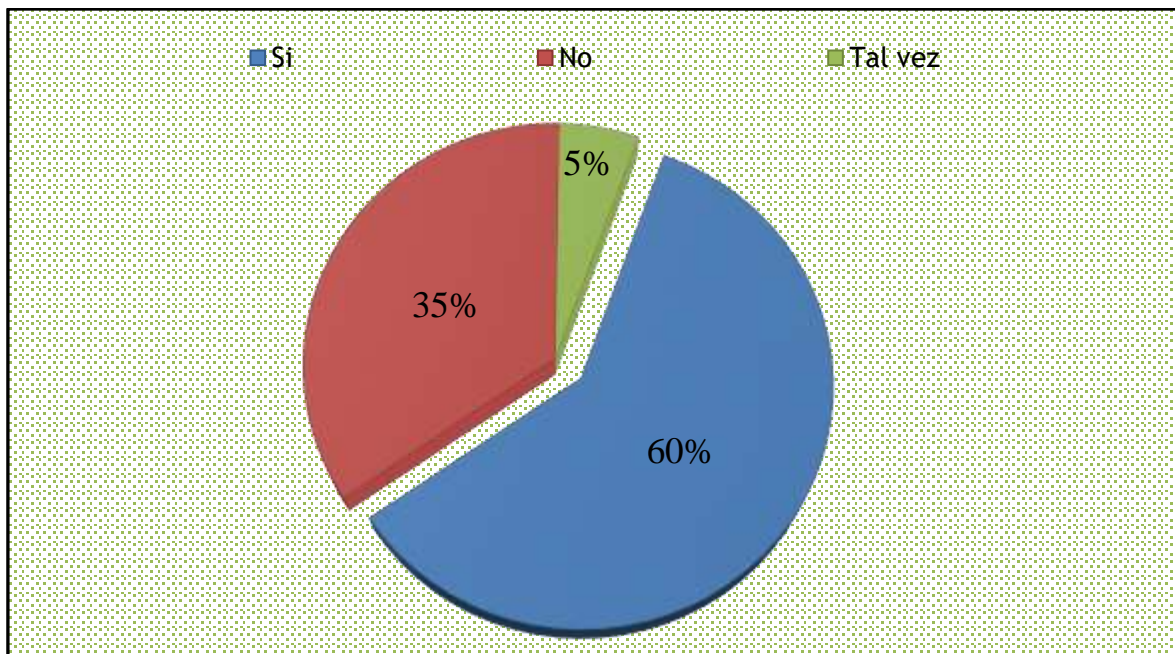
Cuadro 10.- Rentabilidad al ejecutar la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	25	60
No	15	35
Tal vez	2	5
TOTAL	42	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 8.- Rentabilidad al ejecutar la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 60% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que si sería rentable debido a que a largo plazo puedan captar nuevos clientes ya que se fijaría que si compran en la lubricadora ayudaría en proyectos sociales a la comunidad, el 35% no sería rentable ya que se tendría que realizar gastos en proyectos y el 5% tal vez sería posible. Esto permitirá que las lubricadoras en el largo plazo puedan tener una mayor demanda mejorarían sus operaciones haciendo el servicio más eficiente que la competencia.

Pregunta 9.- ¿Estaría dispuesto a trabajar en conjunto con otras lubricadoras en la ejecución de la responsabilidad social empresarial?

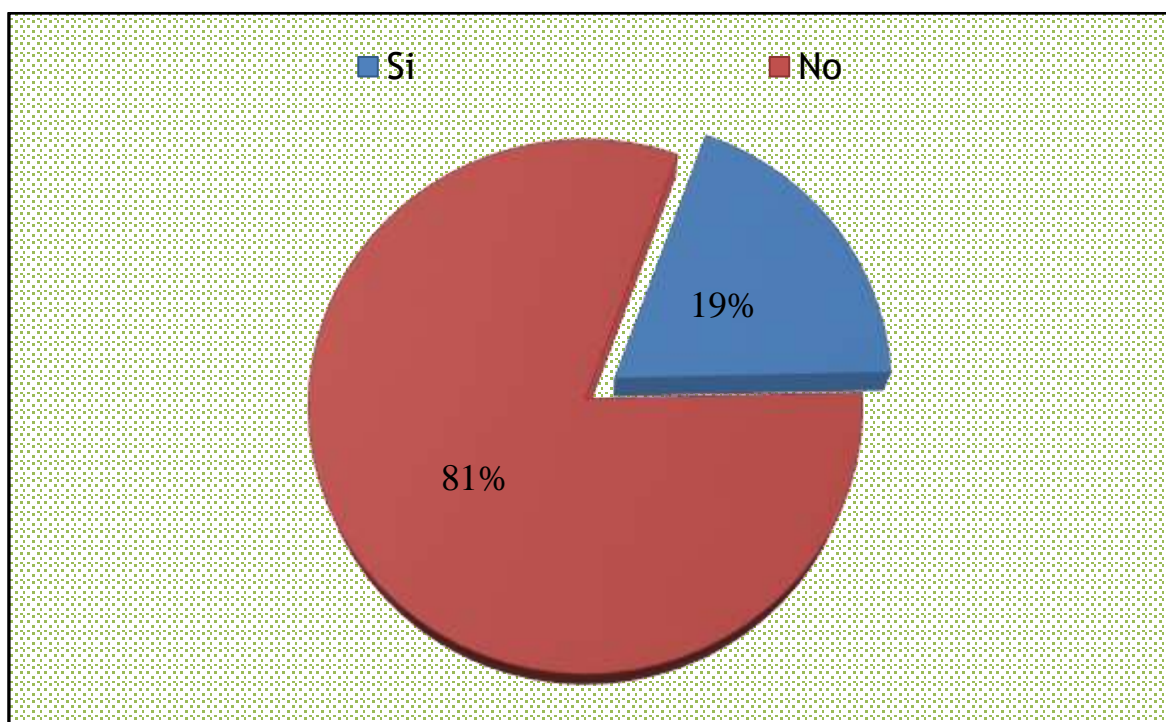
Cuadro 11.- Trabajar en conjunto con otras lubricadora en la ejecución de la RSE

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	8	19
No	34	81
TOTAL	42	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 9.- Trabajar en conjunto con otras lubricadoras en la ejecución de la RSE



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 81% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que no estarían dispuesto a trabajar en conjunto en la ejecución de la responsabilidad social empresarial ya que eso depende de las políticas de cada lubricadora y el 19% expresaron que si ya que el único beneficiario al ejecutar la responsabilidad social empresarial es el cuidado del medio ambiente y ayuda a la comunidad. Por eso se debe concientizar a las lubricadoras que la responsabilidad social empresarial se basa en la mejora de sus operaciones tanto externas como internas.

Pregunta 10.- ¿Considera que se debe castigar a las lubricadoras en el Cantón Quevedo que no ejecuten la responsabilidad social empresarial?

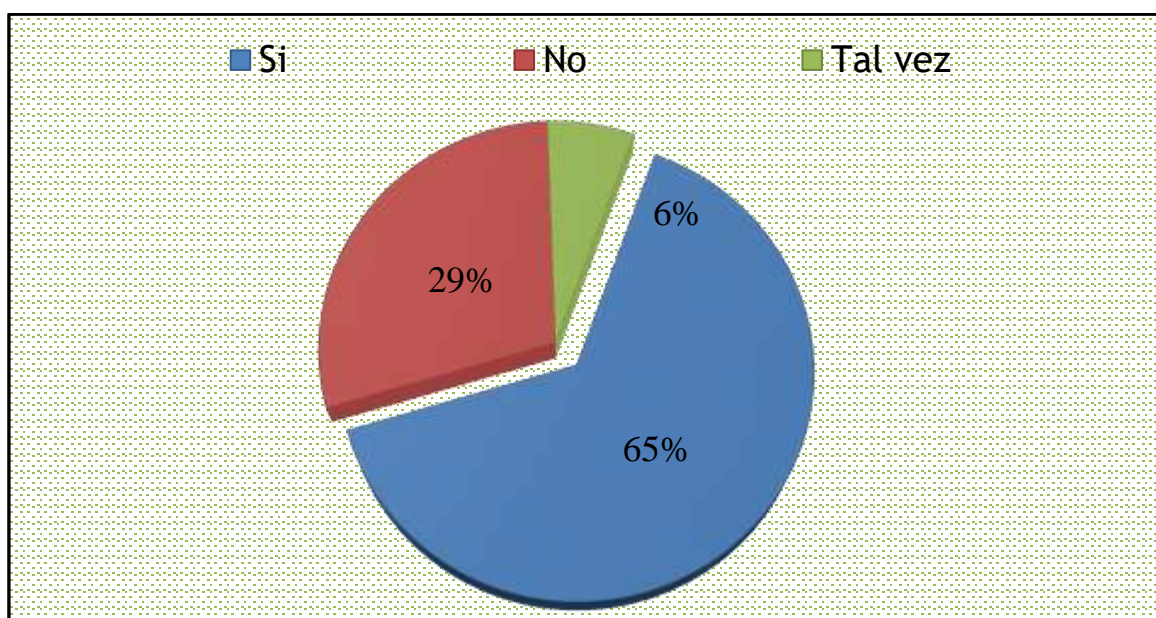
Cuadro 12.- Castigar a la empresas que no ejecuten la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	27	65
No	12	29
Tal vez	3	6
TOTAL	42	100%

Fuente: Administradores de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 10.- Castigar a las empresas que no ejecuten la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 65% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que si se debería castigar con una sanción o multas a las lubricadoras que no ejecuten la responsabilidad social debido a que deberían estar enfocadas en la ayuda a la comunidad, calidad del medio ambiente y la ética empresarial, el 29% no está de acuerdo porque depende de cada una de ellas y el 6% manifestaron que tal vez podrían ser sancionadas. Actualmente no existen sanciones por lo que se considera importante ejecutar acciones que admitan que todas las empresas ejecuten la responsabilidad social empresarial ya que permite el crecimiento sostenible de las lubricadoras.

4.1.2. Indicadores Ethos

Cuadro 13.- Indicadores Ethos

VARIABLES	SI	NO
TRANSPARENCIA CON LAS PARTES INTERESADAS		
Canales de sugerencias de los procesos, servicios y productos	8	34
Incentivo en la participación de los todos los involucrados en los procesos (clientes, proveedores, empleados y comunidad)	0	42
Divulgación en las acciones de responsabilidad social	1	41
Programas de recompensas o estímulos por mejoramiento de los procesos internos	5	37
Programas de bonificaciones por resultados	2	40
ÉTICA		
Existencia de un código de ética	1	41
Existencia de los valores en la organización	19	23
Existencia de consejo o comités éticos	35	7
Divulgación de los valores y principios éticos	37	5
RESPECTO AL INDIVIDUO		
Normas que prohíben las prácticas discriminatorias	6	36
Realiza proyectos para la comunidad para grupos discriminados en el mercado laboral	0	42
Programas para Contratar personas especiales	37	5
Existencia de procesos y normas en sanciones el acoso sexual	0	42
Equidad de género en los puestos jerárquicos	0	42
Programas para el retiro voluntario con incentivos de los empleados	0	42
Desarrollo de capacitaciones continuas al personal	1	41
Cumplimiento de las normas legales de trabajo	35	7
Programas de salud	3	39
Promoción de la actividad física en horario laborable	0	42
Políticas de pagos de horas extras	39	3

Programas de ayudas para educación de los hijos de los empleados	0	42
Programas de financiamiento para viviendas	0	42
CUIDADO AMBIENTAL		
Conocimientos del impacto ambiental producido por la lubricadora	6	36
Participación en programas en cuidado del medio ambiente	0	42
Certificaciones en normas ambientales	0	42
Existencia de un plan de emergencia ambiental	0	42
Existencia de procesos de reutilización y reducción de recursos	35	7
Cumplimiento de los parámetros ambientales	0	42
Desarrollo de educación de ambiental con la comunidad	0	42
COMUNIDAD		
Políticas de comunicación con proveedores y clientes	9	33
Relaciones con organizaciones locales comunitarias	0	42
Monto definido para programas sociales	0	42
Existencia de personal especializados en evaluar y diseñar programas sociales	0	42

4.1.3. Perspectivas de los usuarios externos

ENCUESTA REALIZADAS A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LAS LUBRICADORAS DEL CANTÓN QUEVEDO

Pregunta 1.- ¿Con que frecuencia acude a una lubricadora?

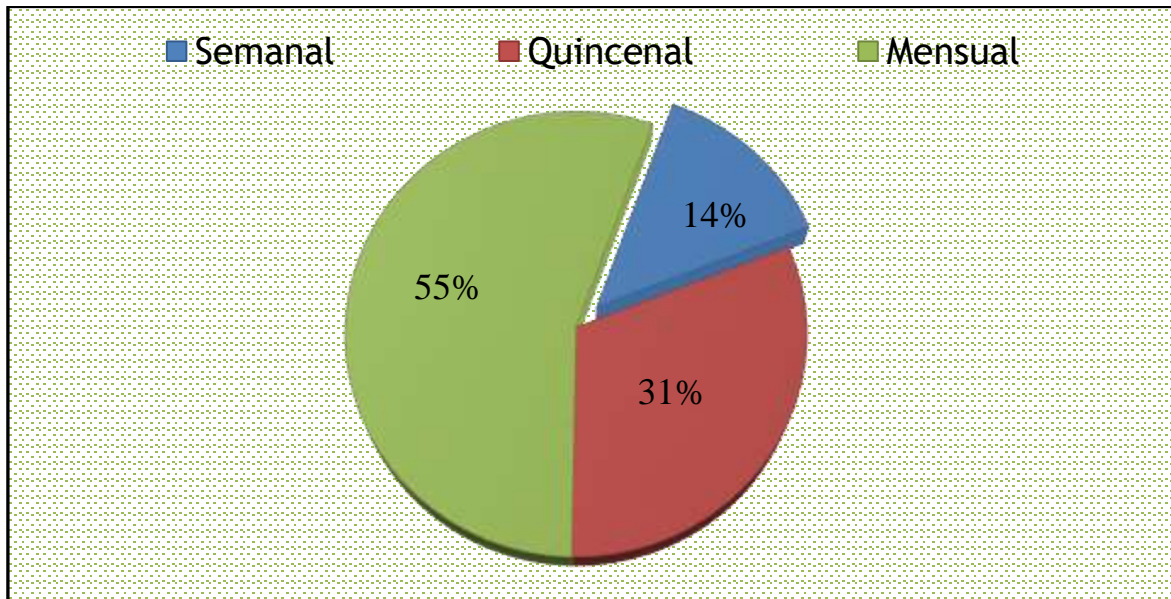
Cuadro 14.- Frecuencia de acudir a una lubricadora

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Semanal	54	14
Quincenal	117	31
Mensual	211	55
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 11.- Frecuencia de acudir a una lubricadora



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 55% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo manifestaron que acuden a una lubricadora por uno de sus servicios cada mes, el 31% lo hace cada quince días y el 14% restante en cambio lo hace semanalmente. Por esto se considera que las lubricadoras deban tener una infraestructura para atender mensualmente a todos sus clientes.

Pregunta 2.- ¿Cómo usted calificaría el servicio brindado por la lubricadora de su preferencia en el Cantón Quevedo?

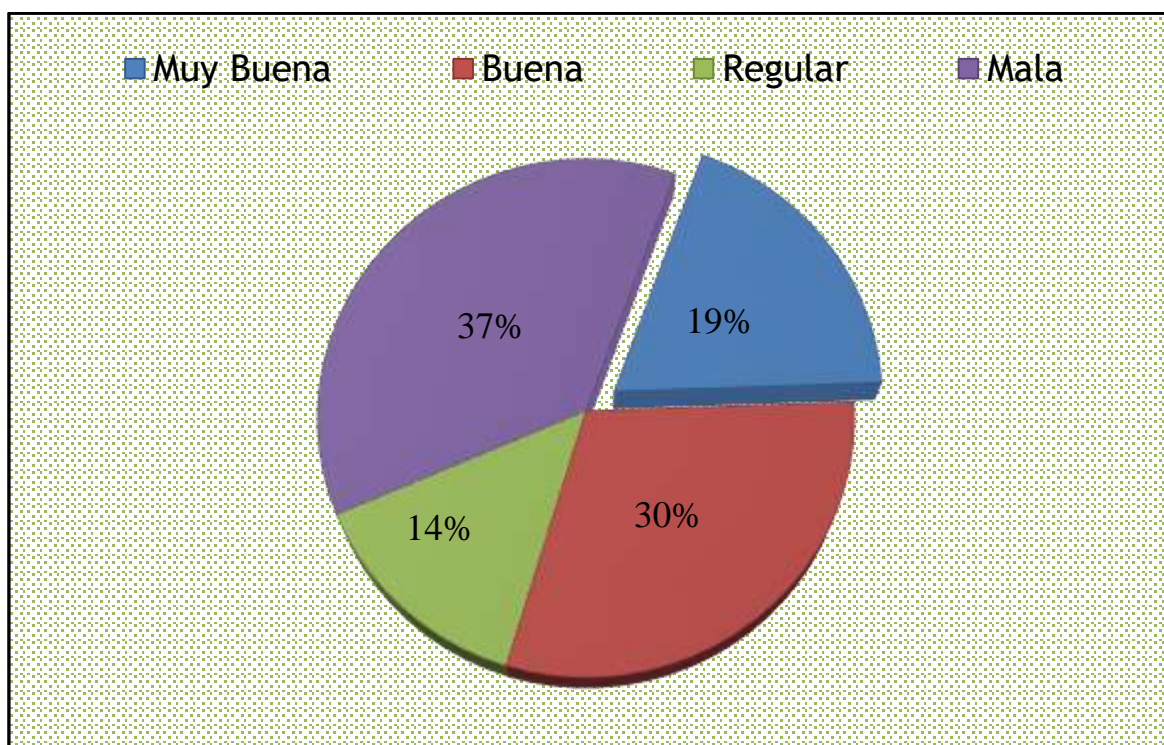
Cuadro 15.- Calificación del servicio

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy Buena	73	19
Buena	117	30
Regular	53	14
Mala	139	37
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 12.- Calificación del servicio



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 37% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo manifestaron que el servicio que brinda actualmente las lubricadoras es malo debido que no tienen el cuidado necesario con el medio ambiente, el 30% es buena, el 19% muy buena y el restante 14% regular. Las lubricadoras deben ser más óptimas en sus servicios para mejorar la satisfacción de sus clientes.

Pregunta 3.- ¿Qué aspecto consideró más importante para elegir su actual lubricadora de preferencia en el Cantón Quevedo?

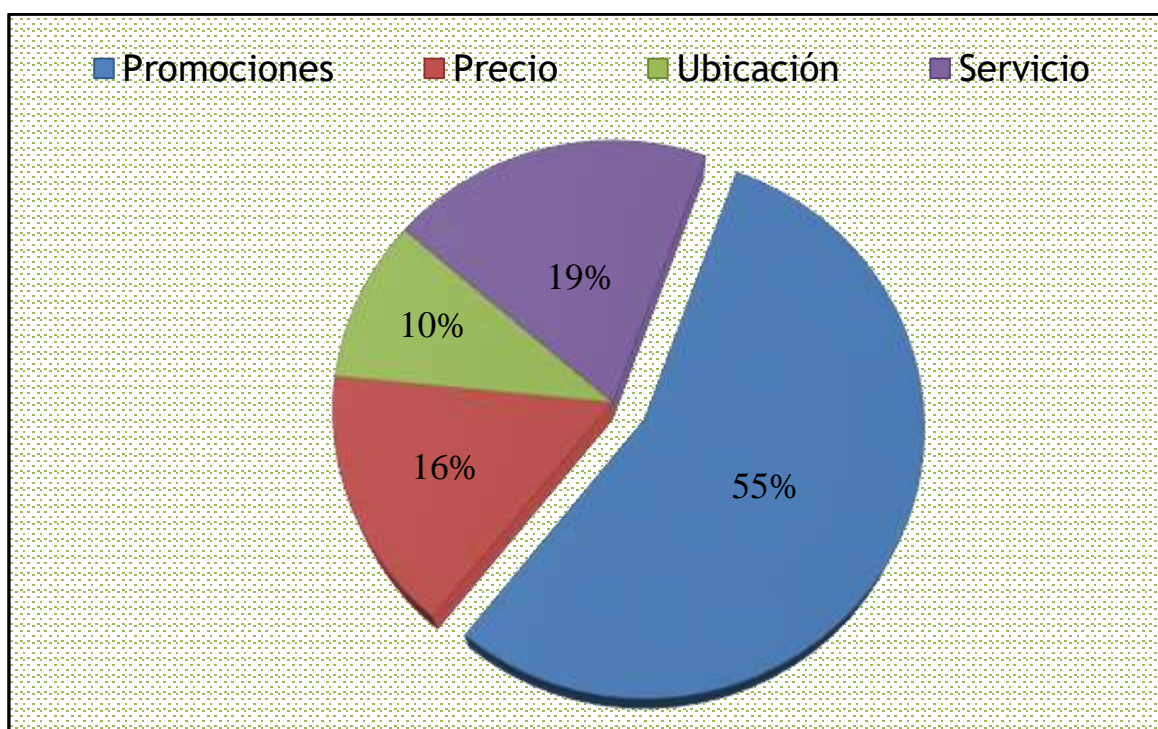
Cuadro 16.- Aspectos más importantes

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Promociones	212	55
Precio	60	16
Ubicación	37	10
Servicio	73	19
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 13.- Aspectos más importantes



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 55% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo manifestaron que ellos eligieron a su actual lubricadora debido que les ofrece variadas promociones cada vez que acuden a demandar el servicio, el 19% por el servicio que es ágil y con personas con experiencia, el 16% por el precio de sus productos y el 10% por la ubicación que se encuentra en el Cantón Quevedo: se considera importante que cada tiempo las lubricadoras cambien sus promociones para atraer a más clientes.

Pregunta 4.- ¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por la lubricadora de su preferencia en el Cantón Quevedo?

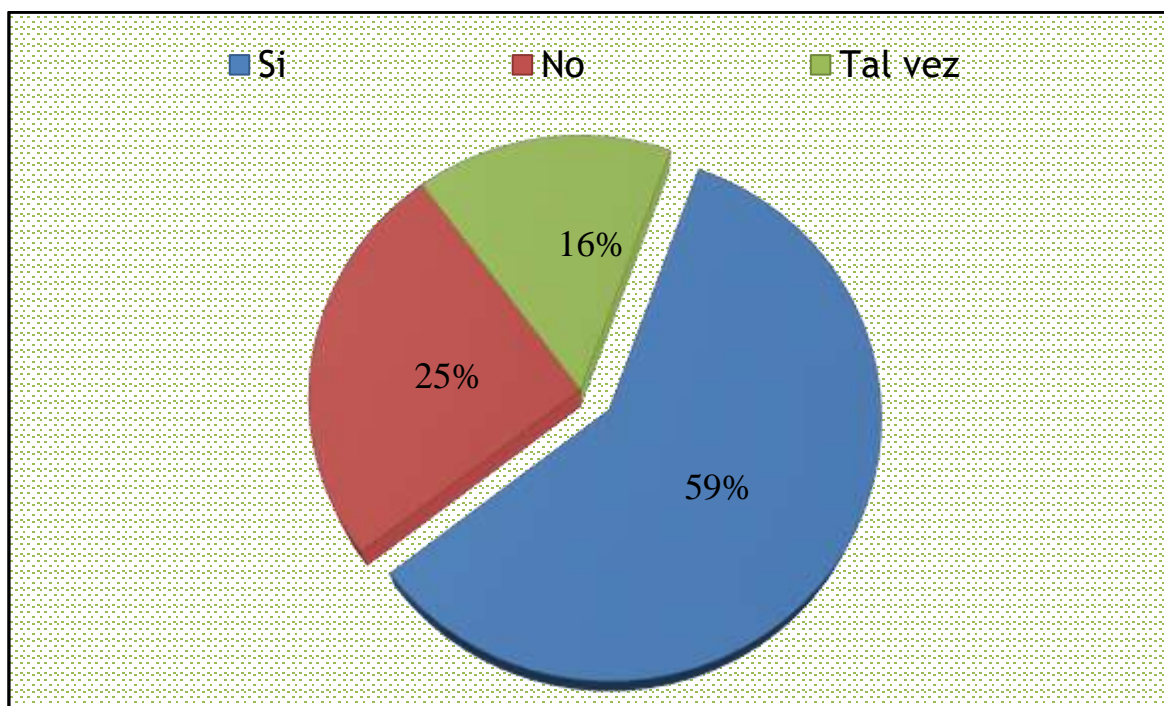
Cuadro 17.- Satisfecho por el servicio brindado por la lubricadora

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	226	59
No	95	25
Tal vez	61	16
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 14.- Satisfecho por el servicio brindado por la lubricadora



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 59% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo manifestaron que si se sienten satisfechos con el servicio brindado por su actual lubricadora debido a que les ofrece promociones y los precios con relación a la competencia de sus productos son más económicos, el 25% no lo está debido a que poseen una infraestructura débil y el 16% tal vez consideran que si están satisfechos por el servicio. Esto permite conocer que las lubricadoras deben mejorar en el servicio ya que sus clientes no se encuentran en su totalidad con el actual servicio.

Pregunta 5.- ¿Usted tienen conocimiento sobre el concepto de responsabilidad social empresarial que una lubricadora debe realizar?

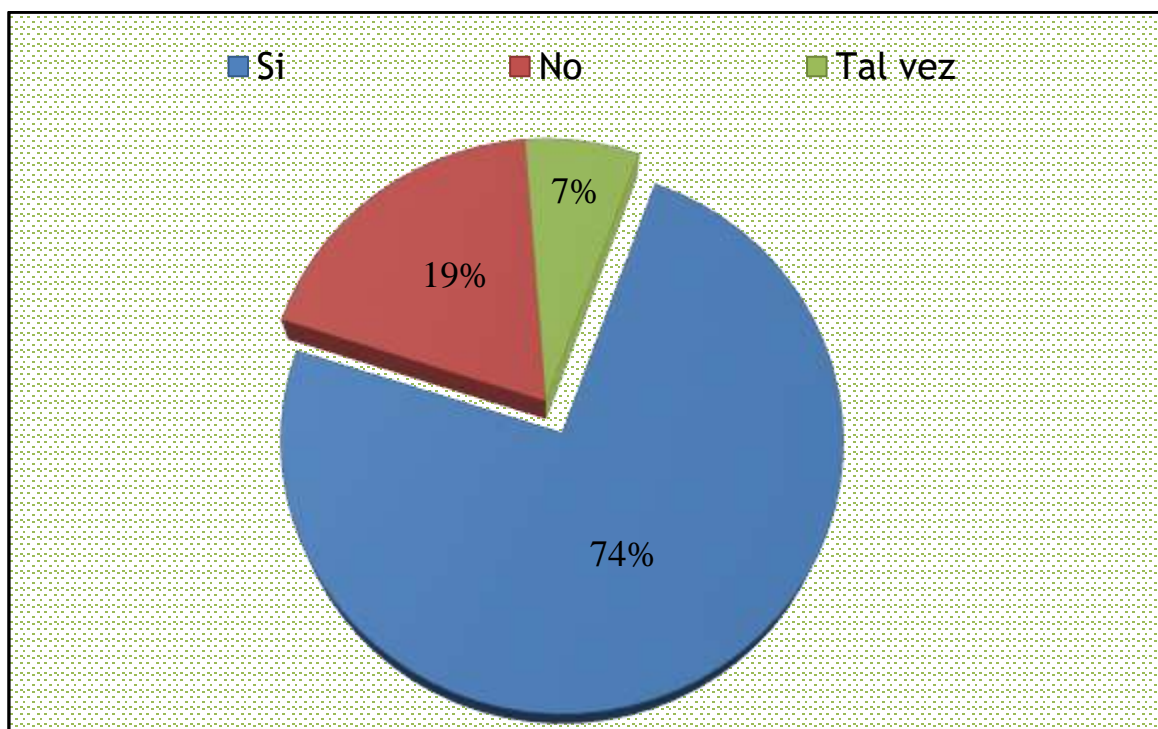
Cuadro 18.- Conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	286	74
No	71	19
Tal vez	25	7
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 15.- Conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 74% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo expresaron que si tienen conocimiento sobre el concepto de responsabilidad social empresarial que cada lubricadora debe emplear en sus actividades, el 19% no lo conocen y el 7% en cambio expresaron que tal vez tienen conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial. Las lubricadoras deben de desarrollar estrategias publicitarias para dar a conocer a sus clientes sobre la responsabilidad social empresarial que vienen realizando.

Pregunta 6.- ¿Usted cree que las lubricadoras del Cantón Quevedo ejecutan en sus actividades la responsabilidad social empresarial?

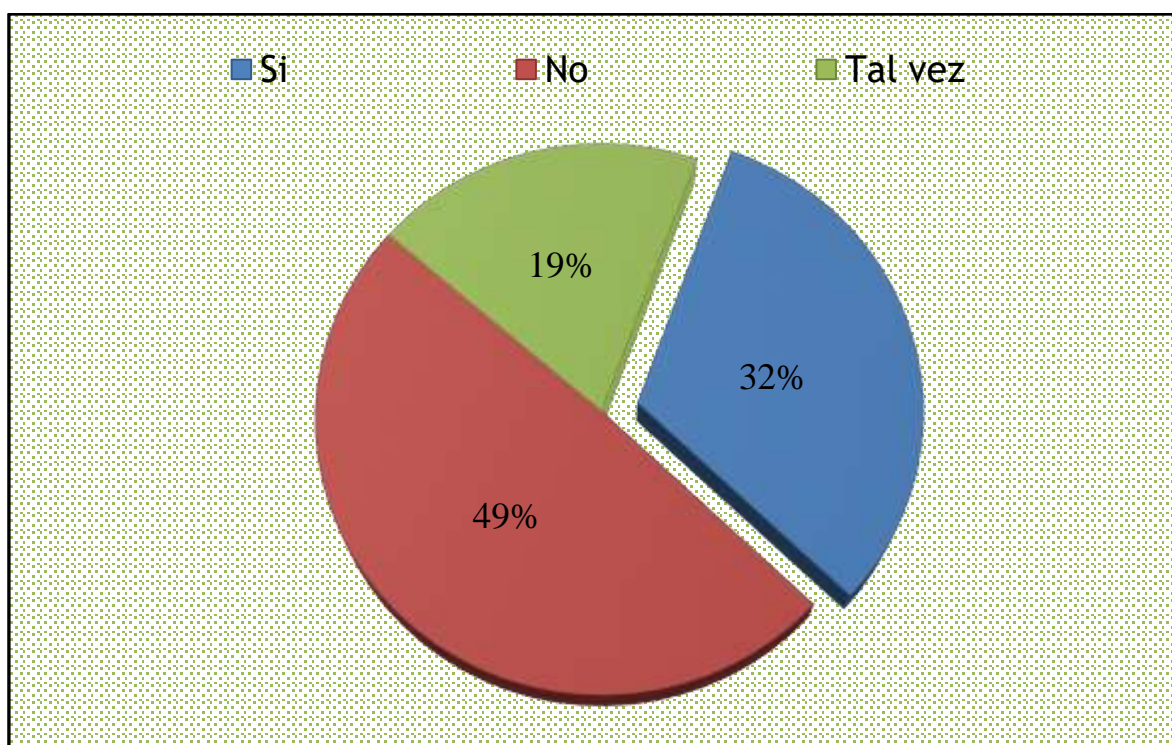
Cuadro 19.- Ejecución de las lubricadoras de la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	122	32
No	189	49
Tal vez	71	19
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 16.- Ejecución de las lubricadoras de la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 49% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo expresaron que consideran que las lubricadoras en sus actividades no ejecutan la responsabilidad social empresarial debido que las personas no tienen el suficiente conocimiento sobre este tema, el 32% si consideraron que la ejecutan y el 19% tal vez por ser microempresas su actividad no representa una gran planificación; por eso es importante que las lubricadoras ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial para lograr concientizar a sus clientes sobre esta actividad.

Pregunta 7.- De los siguientes aspectos de responsabilidad social empresarial ¿Cuáles considerada usted que vienen ejecutando las lubricadoras del cantón Quevedo?

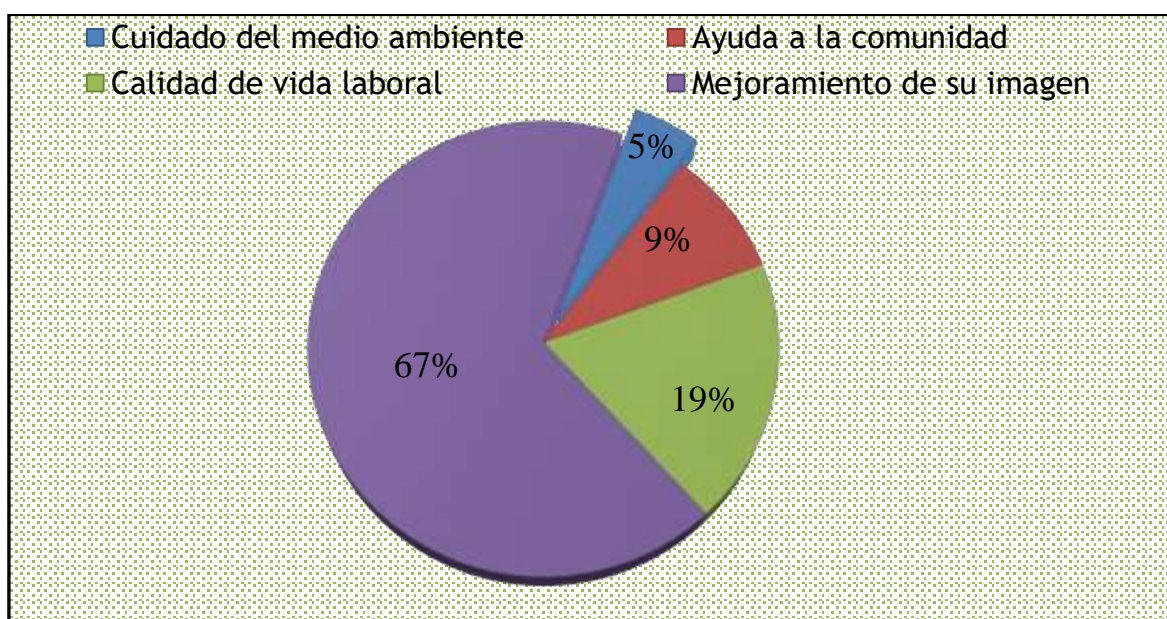
Cuadro 20.- Aspecto de responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Cuidado del medio ambiente	18	5
Ayuda a la comunidad	33	9
Calidad de vida laboral	72	19
Mejoramiento de su imagen	259	67
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 17.- Aspecto de responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 67% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo expresaron que más importancia le dan al mejoramiento de su imagen debido a la competencia existente, el 19% la calidad de vida laboral de sus empleados vienen ejecutando, el 9% proporcionan o actúan en proyectos en ayuda a la comunidad y el 5% que sobre el cuidado del medio ambiente ya que sus productos son altamente tóxicos. Por eso se considera importante que las lubricadoras deban implementar planes que vayan con el cuidado del medio ambiente, ya que su actividad lo amerita.

Pregunta 8.- ¿Cuál cree que es el ámbito que las lubricadoras del cantón Quevedo deben enfocarse al momento de ejecutar la responsabilidad social empresarial?

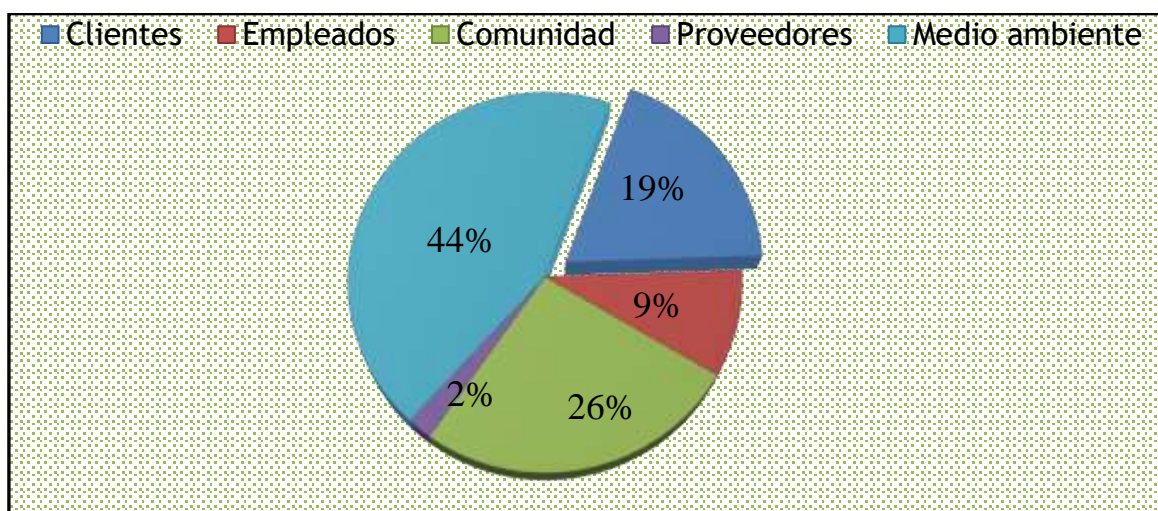
Cuadro 21.- Ámbito de enfoque de las lubricadoras

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Clientes	71	19
Empleados	37	9
Comunidad	99	26
Proveedores	8	2
Medio ambiente	167	44
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 18.- Ámbito de enfoque de las lubricadoras



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 44% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo expresaron que se deben enfocar al momento de ejecutar en sus actividades la responsabilidad social empresarial en el cuidado del medio ambiente, el 26% en aportar en beneficio a la comunidad, el 19% mejorar el servicios para sus clientes, el 9% en mejorar la calidad de vida de sus empleados y el 2% en mejorar la relación con sus proveedores. Por eso es importante crear planes para proyectos comunitarios y así la comunidad se encuentre identificada con la responsabilidad social empresarial que ejecutan las lubricadoras.

Pregunta 9.- ¿Cómo calificaría a la lubricadora de su preferencia en lo referente a la aplicación de la responsabilidad social empresarial?

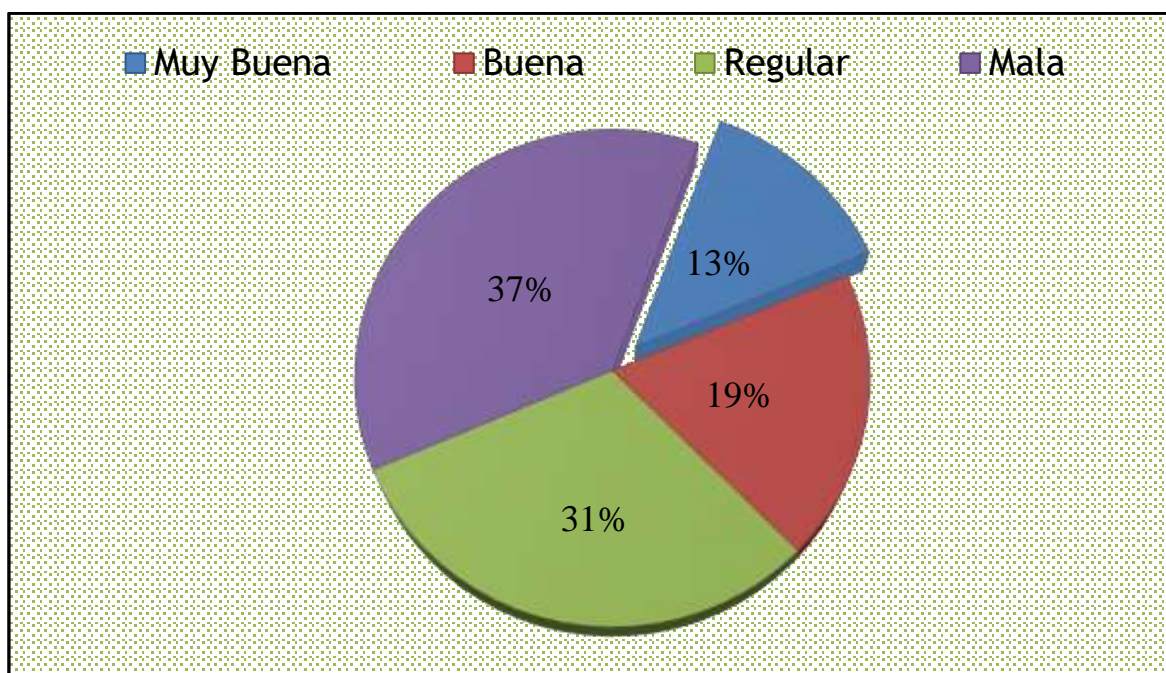
Cuadro 22.- Calificación en la aplicación de la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy Buena	55	13
Buena	72	19
Regular	117	31
Mala	141	37
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 19.- Calificación en la aplicación de la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 37% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo expresaron que califican actualmente la aplicación que vienen realizando las lubricadoras con lo referente a la responsabilidad social empresarial de mala, el 31% de regular, el 19% de buena y tan solo el 13% consideran de muy buena. Se considera importante aplicar la responsabilidad social empresarial para que las lubricadoras mejoren la vida laboral de sus empleados, el cuidado del medio ambiente.

Pregunta 10.- ¿Se debe sancionar a las lubricadoras del cantón Quevedo que no ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial?

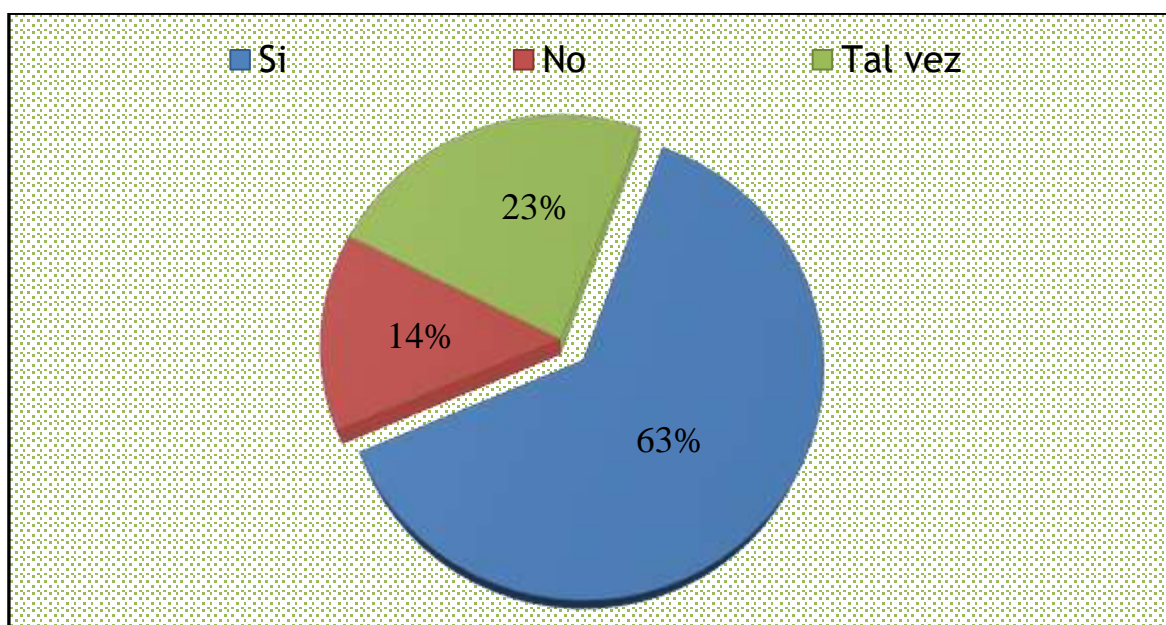
Cuadro 23.- Sanciones por no ejecutar la responsabilidad social empresarial

VARIABLE	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	240	63
No	52	14
Tal vez	90	23
TOTAL	382	100%

Fuente: Clientes de las lubricadoras del cantón Quevedo

Elaborado: Autora

Figura 20.- Sanciones por no ejecutar la responsabilidad social empresarial



Análisis:

De acuerdo a la información anterior el 63% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo expresaron que si se debe sancionar con multas a las lubricadoras que no ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial debido que permitiría traer grandes beneficios a sus clientes, comunidad, empleados, entre otros, el 23% tal vez podrían ser sancionados y el 14% no deberían ya que son microempresas que no necesitan de ejecutar este tipo de prácticas en sus actividades. Actualmente no existen sanciones por lo que se considera importante ejecutar acciones que permitan que todas empresas ejecuten la responsabilidad social empresarial ya que permite el crecimiento sostenible de las lubricadoras.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El 94% de los administradores encuestados de las lubricadoras del cantón Quevedo expresaron que no se realizan actividades de responsabilidad social empresarial debido a que no tienen conocimiento sobre este tema, además que el 97% de los administradores estaría dispuesto a ejecutar la responsabilidad social empresarial ya que con ello permitirá que sus clientes, la comunidad y proveedores vean a la microempresa contribuye con el desarrollo de la sociedad
- Por medio de los indicadores Ethos se evaluó la responsabilidad social empresarial de las lubricadoras en el Cantón Quevedo mediante los componentes de apoyo a la comunidad, imagen corporativa, calidad de vida laboral y mejoramiento de la comunidad se terminó que no vienen desarrollando correctamente su RSE ya que no cuenta con algunos de los subcomponentes
- El 59% de los clientes de las lubricadoras encuestados en el cantón Quevedo manifestaron que si se siente satisfechos con el servicio brindado por su actual lubricadora debido a que les ofrece promociones y los precios con relación a la competencia de sus productos son más económicos

5.2. Recomendaciones

- Realizar programas de capacitaciones mediante instituciones públicas o privadas para hacer conocer cuáles son los beneficios que tendrían las lubricadoras en el Cantón Quevedo si implementan en sus actividades la responsabilidad social empresarial
- Implementar la responsabilidad social empresarial en las lubricadoras del Cantón Quevedo ya que con ello permitirá contribuir a mejorar las condiciones económicas, social y ambiental de la comunidad, la calidad de vida de los empleados, la imagen corporativa y tener un compromiso ético ante la competencia
- Mejorar mediante inversiones en proyectos las condiciones de trabajo de las lubricadoras del Cantón Quevedo para brindar un mejor servicio a sus clientes y lograr la totalidad de sus satisfacción

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada

- Cadena, F. (2013). *De la economía popular a la economía de solidaridad (primera edición)*. México: Colegio de Tlaxacala A.C.
- Coraggio, J. L. (2010). *Economía popular urbana: Una nueva perspectiva para el desarrollo local*. Quito - Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- González, G. (04 de 08 de 2011). *Acción Social B.O.D.* Recuperado el 22 de 10 de 2015, de <https://accionsocialbod.wordpress.com/2011/08/04/la-responsabilidad-social-definiciones-y-alcances-i/>
- IESALC, I. I. (28 de 08 de 2012). *Unesco.org*. Recuperado el 19 de 10 de 2015, de http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2873:articulo-francois-vallaey-consultor-internacional-en-responsabilidad-social-francia&catid=233&Itemid=966&showall=&limitstart=2&lang=es
- Jeremy, R. (2010). *El fin del trabajo*. Buenos Aires: Prentice Hill.
- Peter, D. (2010). *La sociedad post - capitalista*. Bogota - Colombia : Grupo editorial Norma.
- Ramos, A. (2011). *La desigualdad dein ingreso y el papel del sector informal*. México: Oaxaca.
- Rosenbluth, J. (2010). *Informalidad y pobreza en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Samuelson. (2010). *Economía* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Sapag, N. (2010). *Evaluación de Proyectos*. México: Mc Graw Hill.
- SeResponsable. (10 de 06 de 2012). *seresponsable.com*. Recuperado el 20 de 10 de 2015, de <http://www.seresponsable.com/2014/04/04/rse-mexico/>
- Tokman, v. (2011). *Dinámica del mercado de trabajo urbano: El sector informal urbano en America Latina*. Quito - Ecuador: Ecoe ediciones.
- Vázquez, S. (20 de Abril de 2010). *En ética y responsabilidad empresarial*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2015, de www.usc.es
- Wikilibro. (09 de 05 de 2012). *Wiki - EOI*. Recuperado el 18 de 10 de 2015, de http://www.eoi.es/wiki/index.php/Aspectos_sociales_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial

CAPÍTULO VII
ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA A ADMINISTRADORES DE LUBRICADORAS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LAS LUBRICADORAS

Pregunta 1. ¿Tiene conocimiento de la responsabilidad social empresarial que puede ejecutar en la lubricadora que administra?

Si
No
Poco

Pregunta 2. ¿Cree importante que las lubricadoras del Cantón Quevedo ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial?

Si
No
Poco

Pregunta 3. ¿En la lubricadora que usted dirige se viene ejecutando la responsabilidad social empresarial?

Si
No

Pregunta 4. ¿Usted estaría dispuesto ejecutar en las actividades de la lubricadora que usted administra la responsabilidad social empresarial?

Si
No

Pregunta 5. ¿En cuál de los siguientes ámbitos de la responsabilidad social empresarial se enfocaría la lubricadora que usted dirige?

Cuidado del medio ambiente

Ayuda a la comunidad

Calidad de vida laboral

Mejoramiento de su imagen

Pregunta 6. ¿Considera que la ejecución de la responsabilidad social empresarial en la lubricadora que usted dirige le proporciona un gasto o inversión?

Inversión

Gastos

Pregunta 7. ¿Considera que la ejecución de la responsabilidad social empresarial en la lubricadora que usted dirige permitirá captar mayor demanda de clientes en el cantón Quevedo?

Si

No

Tal vez

Pregunta 8.- ¿Usted cree que la ejecución de la responsabilidad social empresarial en la lubricadora que usted dirige en el cantón Quevedo puede ser rentable?

Si

No

Pregunta 9.- ¿Estaría dispuesto a trabajar en conjunto con otras lubricadoras en la ejecución de la responsabilidad social empresarial?

Si

No

Pregunta 10.- ¿Considera que se debe castigar a las lubricadoras en el Cantón Quevedo que no ejecuten la responsabilidad social empresarial?

Si

No

ANEXO 2. ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LAS LUBRICADORAS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

PERSPECTIVAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Pregunta 1. ¿Con que frecuencia acude a una lubricadora?

Semanal

Quincenal

Mensual

Pregunta 2. ¿Cómo usted calificaría el servicio brindado por la lubricadora de su preferencia en el Cantón Quevedo?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Pregunta 3. ¿Qué aspecto consideró más importante para elegir su actual lubricadora de preferencia en el Cantón Quevedo?

Promociones

Precio

Ubicación

Servicio

Pregunta 4. ¿Usted está satisfecho con el servicio brindado por la lubricadora de su preferencia en el Cantón Quevedo?

Si

No

Tal vez

Pregunta 5. ¿Usted tienen conocimiento sobre el concepto de responsabilidad social empresarial que una lubricadora debe realizar?

Si

No

Tal vez

Pregunta 6. ¿Usted cree que las lubricadoras del Cantón Quevedo ejecutan en sus actividades la responsabilidad social empresarial?

Si

No

Tal vez

Pregunta 7. De los siguientes aspectos de responsabilidad social empresarial ¿Cuáles considerada usted que vienen ejecutando las lubricadoras del cantón Quevedo?

Cuidado del medio ambiente

Ayuda a la comunidad

Calidad de vida laboral

Mejoramiento de su imagen

Pregunta 8.- ¿Cuál cree que es el ámbito que las lubricadoras del cantón Quevedo deben enfocarse al momento de ejecutar la responsabilidad social empresarial?

Clientes

Empleados

Comunidad

Proveedores

Medio ambiente

Pregunta 9.- ¿Cómo calificaría a la lubricadora de su preferencia en lo referente a la aplicación de la responsabilidad social empresarial?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Pregunta 10.- ¿Se debe sancionar a las lubricadoras del cantón Quevedo que no ejecuten en sus actividades la responsabilidad social empresarial?

Si

No

Tal vez

ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS



