



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR COMERCIAL  
DEL MALECÓN DE LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A**

**LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Wendy Jaritza López De La O**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, **“Responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023”** elaborado por la **Srta. Wendy Jaritza López De la O**, egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**



**Ab. Luis Torres Barrera**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad, provincia de Santa Elena**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Wendy Jaritza López De la O**, con cédula de identidad número **2400044059** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente



.....  
**López De la O Wendy Jaritza**

**C.C. No: 240004405-9**

### **Agradecimiento**

En primer lugar, le quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir esta gran meta de obtener mi licenciatura. Agradezco profundamente a mi familia y amigos por su apoyo incondicional, a mis profesores que fueron parte de mi educación y formación. Agradecer infinitamente a mi tutor, el abogado Luis Torres quien estuvo apoyándome a pesar de que el camino no fue fácil. De la misma manera a mi especialista la economista Hermelinda Cochea quien me ayudo con las correcciones para mi trabajo de titulación y me brindo valiosos consejos para presentar un buen trabajo.

**López De La O Wendy Jaritza**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de titulación va dedicado a mi familia, quienes han sido mi pilar fundamental para seguir adelante. Sobre todo, a mi madre “Mónica Alexandra De la O Quinde” ella es mi motivación y ha sido la persona que me ha guiado durante toda mi vida, ha hecho de mí una mujer con principios y valores, sobre todo me ha inculcado por el buen camino, con sus consejos y lecciones de vida que ella ha tenido me enseñó que a pesar de que la vida es muy difícil, siempre hay que seguir adelante con una sonrisa y con la mejor actitud del mundo.

También va dedicado al hombre de mi vida mi padre “Wilson Kleber López Gualé” que lamentablemente ya no está presente en cuerpo, pero siempre estará presente en alma, toda mi vida me demostró el amor verdadero que existe entre un padre y su hija, fue la persona que me lleno de aprendizajes, que estuvo conmigo en los momentos más felices y en momentos tristes, que jamás me soltó y nos dejó caer a mí y a mis hermanos (Kevin López y Nick López) los cuales han sido parte de mi crecimiento personal, he compartido toda una vida con ellos, siempre están presentes motivándome cada día a conseguir mis sueños.

Finalmente, pero no menos importante quiero agradecerle a mi novio “Ronny Nixon Pozo Armijos” quien ha sido mi compañero de aventuras, colega y un gran apoyo para mí. Me ha brindado su apoyo y ha recorrido conmigo esta hermosa etapa universitaria, sé que la vida nos depara muchas cosas buenas para nuestra vida y juntos cumpliremos nuestras metas.

**López De La O Wendy Jaritza**

**Tribunal de sustentación**

.....

**Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.****Director de la Carrera**

.....

**Eco. Hermelinda Cochea Tomalá, Mgtr****Profesora Especialista**

.....

**Ab. Luis Torres Barrera, MSc.****Profesor Tutor**

.....

**Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.****Profesora Guía de la UIC**

.....

**Lic. Julissa González González****Secretaria de la carrera  
de administración de empresas**

## Índice de contenido

Resumen.....	10
Introducción .....	12
Capítulo I .....	22
Marco referencial .....	22
Revisión de literatura .....	22
Desarrollo de teorías y conceptos.....	25
<i>Responsabilidad social empresarial</i> .....	25
Fundamentos legales: .....	31
Capitulo II.....	32
Metodología .....	32
Diseño de la investigación.....	32
Métodos de la investigación.....	32
Población y muestra .....	33
<i>Población</i> .....	33
<i>Muestra</i> .....	34
Recolección y procesamiento de datos.....	35
Validación de los instrumentos.....	36
Confiabilidad de los instrumentos .....	37
Capitulo III.....	38
Resultados y discusión.....	38
Análisis de los resultados de las entrevistas .....	38
Análisis de las encuestas realizadas .....	42
DISCUSIÓN.....	58
Propuesta: Plan de acción para la aplicación de la responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad.....	60
Conclusiones .....	65
Recomendaciones .....	66

Bibliografía .....	67
Apéndice .....	71

### **Índice de tabla:**

Tabla 1 Población .....	34
Tabla 2 Muestra .....	35
Tabla 3 Estadística de Cronbach.....	37
Tabla 4 Edad .....	42
Tabla 5 Conocimiento de RSE.....	43
Tabla 6 Eficiencia .....	44
Tabla 7 Transparencia financiera.....	45
Tabla 8 Beneficios de RSE .....	46
Tabla 9 Compromiso.....	47
Tabla 10 Cultura .....	48
Tabla 11 Bienestar social.....	49
Tabla 12 Importancia de implementación.....	50
Tabla 13 Impacto ambiental.....	51
Tabla 14 Calidad .....	52
Tabla 15 Innovación .....	53
Tabla 16 Competitividad.....	54
Tabla 17 Medio ambiente .....	55
Tabla 18 Clima laboral.....	56
Tabla 19 Prácticas de RSE.....	57

**Índice de Figura:**

Figura 1 Edad.....	42
Figura 2 Conocimiento de RSE .....	43
Figura 3 Eficiencia.....	44
Figura 4 Transparencia financiera .....	45
Figura 5 Beneficios de RSE.....	46
Figura 6 Compromiso .....	47
Figura 7 Cultura .....	48
Figura 8 Bienestar social.....	49
Figura 9 Importancia de implementación .....	50
Figura 10 Impacto ambiental .....	51
Figura 11 Calidad.....	52
Figura 12 Innovación .....	53
Figura 13 Competitividad .....	54
Figura 14 Medio ambiente .....	55
Figura 15 Clima laboral .....	56
Figura 16 Prácticas de RSE.....	57

**Índice de Apéndice:**

Apéndice 1 Matriz de consistencia .....	71
Apéndice 2 Cuestionario de encuesta .....	72
Apéndice 3 Preguntas de entrevista .....	77
Apéndice 4 Validación de instrumentos .....	79
Apéndice 5 Certificado de antiplagio .....	80
Apéndice 6 Cronograma .....	81
Apéndice 7 Evidencia de entrevista.....	82
Apéndice 8 Evidencia de encuesta.....	83



**Responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad,  
provincia de Santa Elena, año 2023**

**AUTOR**

**López De La O Wendy Jaritza**

**TUTOR**

**Ab. Luis Torres Barrera**

**Resumen**

El presente trabajo de investigación el cual está enfocado en la responsabilidad social empresarial tiene como objetivo Determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial que generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad. La metodología que se utilizó fue no experimental con alcance descriptivo y con enfoque mixto, el cualitativo se realizó por medio de las entrevistas que fueron realizadas a 3 propietarios del sector comercial, los cuales respondieron a las interrogantes establecidas, el cuantitativo se aplicó en la realización de las encuestas que estuvieron dirigidas a los habitantes del cantón La Libertad, que mediante la muestra que se estableció por medio de la formula dio como resultado que la encuestas debía realizarse a 385 personas, quienes respondieron a cada una de las preguntas bajo sus experiencias. La información que se recopiló fue procesada por medio de la herramienta IBM SPSS Statistics. Por lo tanto, se analizó y se determinó lo importante que son las prácticas de responsabilidad social empresarial para los negocios del sector comercial del malecón. Posteriormente se realizó una serie de estrategias para abordar soluciones para su implementación. Se concluye recalando que es indispensable la aplicación de la RSE porque beneficia a los negocios tanto en su economía, social y medio ambiental.

**Palabras claves:** Responsabilidad social empresarial, economía, medio ambiente, ventaja competitiva.



**Corporate social responsibility in the commercial sector of the boardwalk of La Libertad, province of Santa Elena, year 2023**

**AUTHOR**

**Lopez De La O, Wendy Jaritza**

**TUTOR**

**Ab. Luis Torres Barrera**

**Abstract**

The objective of this research work, which is focused on corporate social responsibility, is to determine the corporate social responsibility practices that generate benefits in the commercial sector of the boardwalk of La Libertad. The methodology used was non-experimental with descriptive scope and with a mixed approach, the qualitative was carried out through interviews that were carried out with 3 owners of the commercial sector, who responded to the established questions, the quantitative was applied in the realization of the surveys that were aimed at the inhabitants of the canton La Libertad, that through the sample that was established through the formula, the result was that the surveys had to be carried out on 385 people, who answered each of the questions under their experiences. The information collected was processed through the IBM SPSS Statistics tool. Therefore, it was analyzed and determined how important corporate social responsibility practices are for businesses in the commercial sector of the boardwalk. Subsequently, a series of strategies were carried out to address solutions for its implementation. It concludes by emphasizing that the application of CSR is essential because it benefits businesses both in their economic, social and environmental aspects.

**Keywords:** Corporate social responsibility, economy, environment, competitive advantage.

## **Introducción**

La responsabilidad social empresarial (RSE) en los últimos años ha tenido una gran relevancia e importancia en el mundo empresarial, su implementación permite la mejora continua de las organizaciones. Las prácticas de RSE son el compromiso que deben obtener las empresas para el bienestar de los demás tanto en aspectos económicos, sociales y ambientales, sin tomar en cuenta que sean partícipes de manera directa o indirecta en las distintas actividades de la empresa.

En su contexto, la responsabilidad social empresarial permitió conocer como las organizaciones ejecutan las prácticas socialmente responsables y como definen los beneficios que brindan la RSE al ser aplicadas dentro de cada una de ellas, poseer el conocimiento adecuado concede identificar las fortalezas y debilidades de cada organización motivando de esta manera el crecimiento empresarial y el alcance de objetivos.

La responsabilidad social empresarial (RSE) promueve la mejora de distintas áreas de la organización, con el objetivo de obtener resultados positivos para promover el crecimiento, específicamente en el área de negocios para la mejora de la sustentabilidad y competitividad de esta. Alcanzando el desarrollo económico y fortaleciendo la ética empresarial que es importante dentro de los negocios. Las organizaciones al proponer distintas estrategias en relación con la responsabilidad y sostenibilidad empresarial mejoran la economía de su entidad e impulsan a un cambio positivo.

En su investigación Pimenta & Calderón (2022) menciona que la empresa financiera peruana conocida como “Scotiabank” tiene un amplio compromiso con la implementación de la responsabilidad social empresarial. La entidad realiza constantemente informes en donde se visualiza como las prácticas de RSE se integran a las distintas medidas sociales, económicas, medioambientales y corporativas (p.10).

El tema de responsabilidad social empresarial es un tema relevante que incluso las empresas han ido más allá de su visión, implementando distintas medidas enfocadas en el bienestar de su equipo de trabajo. Esto incluye en el aumento de las habilidades de las diferentes áreas de la empresa. La ejecución de estas medidas aumenta la motivación de los empleados, los cuales realizan las diferentes actividades con un mayor entusiasmo y esfuerzo, con el objetivo de adquirir resultados positivos para la organización. Estas acciones aparte de beneficiar a los empleados aporta al fortalecimiento empresarial en conjunto, la RSE es fundamental en las estrategias modernas empresariales.

En Ecuador, a pesar de que la RSE es un tema nuevo en el país muchas empresas si han tenido la iniciativa de implementar prácticas de responsabilidad social empresarial dentro de sus organizaciones con el debido compromiso y esfuerzo, son entidades conscientes de la importancia de estas prácticas responsablemente sociales y las ventajas empresariales que se generan al aplicarlas.

Los costos que están relacionados con la aplicación de la responsabilidad social empresarial pueden llegar a ser considerados altos para las organizaciones, pero esto no debería ser un obstáculo para su ejecución. Por el contrario, las organizaciones se esfuerzan para que la responsabilidad social empresarial sea llevada a cabo y de esta manera obtener beneficios a largo plazo.

En el país, diversas organizaciones han incorporado estrategias mediante numerosos proyectos enfocados a la responsabilidad social empresarial, con el fin de mejorar el crecimiento económico, ambiental y social de la organización. Con el propósito positivo de disminuir los impactos negativos de sus operaciones comerciales y contribuir con el bienestar en general.

En palabras de Morales et al. (2019) mencionan en su investigación que la responsabilidad social empresarial se ha transformado en un modelo de acción esencial para las organizaciones del Ecuador. Las empresas al integrar la Responsabilidad Social Empresarial en sus procesos de bienes y servicios destacan y son atractivas para la sociedad. Esto se debe a la calidez y el compromiso que se refleja en la empresa, promoviendo un ambiente laboral favorable en donde sus empleados desarrollan diferentes ideas. La ejecución de las prácticas de RSE impacta de manera positiva en la comunidad del país, por medio de estrategias que incluyen a ciudadanos profesionales y no profesionales en el mercado laboral, proponiendo oportunidades para su formación y preparación. Por lo tanto, ha fomentado un sistema que impulsa al desarrollo integral (p.8).

Es indispensable conocer que hay empresas en Ecuador que implementan prácticas de responsabilidad social empresarial, las cuales contribuyen con el cuidado ambiental y social. Las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) ofrecen ventajas para las organizaciones al lanzar productos y servicios de calidad al mercado, que van de la mano con el mejoramiento de estilo de vida de la comunidad. Por consiguiente, también beneficia al ambiente laboral, donde los trabajadores tienen la oportunidad de expresarse libremente, recalcando que las organizaciones se preocupan por el bienestar de cada empleado.

En la provincia de Santa Elena, la responsabilidad social empresarial (RSE) es un tema limitado debido a que es una provincia pequeña que sigue en desarrollo que carece del apoyo adecuado de las instituciones públicas. La implementación de las prácticas de RSE a nivel provincial se enfrenta a distintos obstáculos, principalmente por lo gastos que genera la adaptación de estas prácticas empresariales. Por lo tanto, los ciudadanos de la provincia no tienen un conocimiento amplio de las RSE y los beneficios potenciales que genera.

El sector comercial del malecón de La Libertad, a pesar de ser uno de los cantones que atrae el turismo tanto de visitantes locales y extranjeros, no cuenta con una buena incorporación de las prácticas de responsabilidad social empresarial en sus procesos de comercialización. El bajo compromiso con las RSE dentro de los emprendimientos perjudica notoriamente la reputación empresarial y la sostenibilidad a largo plazo, impactando negativamente el medio ambiente de este sector. Sobre todo, no genera un espacio óptimo que proporcione beneficios en los emprendimientos y frena el progreso económico y social.

Los emprendimientos de este sector comercial al no implementar la responsabilidad social empresarial no promueven la conservación del medio ambiente en esta zona costera, lo cual afecta a toda la comunidad en general y no contribuye al desarrollo económico y social. El propósito de este trabajo de investigación es impulsar a los emprendedores de este sector comercial a adoptar prácticas de responsabilidad social empresarial para obtener beneficios para sus emprendimientos situados en el malecón de La Libertad y de esta manera ser un ejemplo para el resto de los emprendedores a nivel provincial.

De esta manera el sector comercial del malecón de La Libertad destacará del resto y se posicionará aún más como una zona turística en la provincia de Santa Elena e incluso a nivel nacional. Por consiguiente, provocará un impacto en el resto de los emprendedores, los cuales van a sentirse motivados al innovar mediante la adaptación de la responsabilidad social empresarial en sus respectivos negocios, tendrán iniciativas por conocer y poner en práctica las RSE.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta y resaltar que la responsabilidad social empresarial es un tema que requiere constante compromiso por medio de las partes involucradas, con un arduo esfuerzo para que su implementación sea correcta y positiva, lo que provocara que se obtengan beneficios a futuro para quienes estén implicados en la organización.

Referente al **planteamiento del problema**, la responsabilidad social empresarial es un tema que en la actualidad está teniendo una mayor importancia en el mundo de los negocios. Los empresarios deben capacitarse y adaptar este tema en sus organizaciones, debido a que si no las implementan pierden la gran oportunidad de favorecer a su entorno y a la vez beneficiarse de estas prácticas socialmente responsables.

En el mundo existen empresas que son conscientes de que la responsabilidad social empresarial es muy importante para su crecimiento, el problema principal es actualmente se sigue mostrando demasiado desinterés por este tema. Las empresas evitan implementar la responsabilidad social empresarial porque deben adquirir distintos compromisos, teniendo como absoluta prioridad la parte económica, social y ambiental.

Sin tomar en cuenta, que estas prácticas de responsabilidad social empresarial llegarían a generar una buena sostenibilidad en las organizaciones, dejando de un lado el interés económico que existe de por medio por parte de las entidades. Es relevante conseguir el equilibrio entre lo ético y lo profesional, sobre todo que ambas partes obtengan beneficios a largo plazo.

Las empresas que no implementan la responsabilidad social empresarial pierden la oportunidad de atraer otra segmentación de mercado, por lo general hay personas que prefieren optar por productos que ayuden a disminuir el impacto ambiental, no obstante, la RSE se basa en resaltar temas sociales en donde las entidades cuidan los intereses y el bienestar de su alrededor y sobre todo de aportar en el crecimiento de la economía.

De acuerdo con los datos presentados en la investigación de Flores et. al. (2018), menciona que casi la mitad, es decir, el 49% de las pymes, destinan menos de \$50,000 al año a iniciativas de responsabilidad social empresarial. Esta cifra refleja una inversión mínima en la RSE, lo que sugiere la necesidad de investigar las razones detrás de esta situación. La investigación menciona previamente que el limitado conocimiento sobre RSE es una de las principales razones detrás de la baja participación de las pymes en estas prácticas. Además, se observa que el 32% de las pymes estudiadas no destinan recursos a temas ambientales, lo que resalta una limitada atención hacia un aspecto importante en la actualidad, que es cuidar el medio ambiente. Orrala (2022)

Posteriormente, se entiende que el tema de responsabilidad social empresarial tiene un escaso o nulo interés por parte de las organizaciones. No es una tarea fácil cambiar el pensamiento de las personas y es complicado obtener acciones positivas por parte de la

comunidad, al contrario, se obtiene el rechazo. A pesar de esto no es imposible cambiar el pensamiento, todo lleva su proceso y con las correctas capacitaciones acerca del tema de las RSE se puede llegar a conseguir un buen resultado en donde las empresas se tomen el debido tiempo de evaluar las ventajas de la implementación de este tema.

En el Ecuador muchas de estas empresas están conscientes sobre el grado de importancia de la implementación de las RSE, resaltándola como un buen beneficio para la contribución del manejo de las organizaciones. Dentro del país se encuentran empresas que, si tienen compromiso con la responsabilidad social empresarial, a pesar de que existen distintos desafíos que limitan su ejecución.

Sin dejar de resaltar que existen empresas con escasa concientización sobre aplicar las prácticas de responsabilidad social empresarial, estas entidades consideran que no es necesaria su implementación y que no es esencial para los procesos operacionales, en lo que si se enfocan es en priorizar sus ganancias sin tomar en cuenta como pueden llegar afectar al entorno natural y continuar con su destrucción.

El país enfrenta diferentes desafíos sobre todo los que están basados en la discrepancia social y la pobreza, la mayoría de las empresas dentro del Ecuador probablemente no estén abordando este tipo de problemas mediante las prácticas de responsabilidad social empresarial, lo cual es alarmante porque no se están generando impactos positivos por el bien de la organización empresarial.

Ecuador se destaca por su amplia variedad de biodiversidad y recursos naturales, es conocido como el país de los siete mundos por sus hermosos paisajes que están distribuidos en cuatro regiones tanto en la costa, sierra, oriente e insular. Sin embargo, en la actualidad la contaminación y el cambio climático se da en reiteradas veces, provocando la destrucción del entorno natural.

Lamentablemente esto sucede porque la gran mayoría de empresas dentro del territorio ecuatoriano no opta por la implementación de prácticas ambientales sostenibles para la conservación del medio ambiente, lo que provoca que avance la destrucción de áreas naturales. Las organizaciones empresariales se enfocan más en sus intereses económicos que pueden producir, dejando atrás lo importante y necesario que es cuidar el entorno ambiental de la comunidad.

EL 38% de las empresas de la ciudad de Guayaquil realizan actividades afines a la responsabilidad social empresarial, pero no tienen incorporadas estas prácticas en su planificación estratégica. Las RSE se encuentran aún en fase de desarrollo, la mayoría de las entidades no las aplican por el costo o por no ser consideradas importantes para su crecimiento. (Ávila, 2023)

Se debe tomar en cuenta que son escasas las empresas dentro del territorio nacional que implementan la responsabilidad social empresarial en sus actividades para enfrentar distintos desafíos, esto quiere decir que se necesita un mayor impulso por parte del sector comercial y entidades gubernamentales, para incentivar la cultura de RSE y garantizar una implementación positiva.

En la provincia de Santa Elena resulta ser inédita y de poco interés la aplicación de la responsabilidad social empresarial, siendo limitada e irrelevante en nuestro contexto, sobre todo con mayor énfasis problemático en el sector comercial del malecón del Cantón La Libertad; en la que el problema surge en el limitado conocimiento de los dueños de los negocios en la RSE, en lo que corresponde a su organización, planificación estratégica, financiamiento, y sobre todo a una cultura social de cambio comercial y empresarial, el cual ha impedido que este sector sea competitivo, innovador y de calidad sostenible y sustentable dentro del mercado.

El sector comercial del malecón de La Libertad, a pesar de ser un área pequeña, atrae el turismo tanto de extranjeros y locales. Sin embargo, si se tuviera el debido conocimiento y una buena estrategia en donde se vea reflejada la aplicación de la responsabilidad social empresarial, este sector sería mucho más productivo y eficiente. Por otra parte, para ejecutar las prácticas de RSE se necesita realizar un estudio en donde se plasmen acciones no limitantes para su implementación en los emprendimientos.

Sería de gran ayuda para los comerciantes del sector comercial del malecón de La Libertad, obtener el debido conocimiento acerca los diferentes beneficios que genera la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE). Tendrían la oportunidad de tener un mayor desarrollo comercial, promoviendo sobre todo la conservación del medio ambiente, procurando ser menos contaminantes al momento de comercializar sus productos o servicios, por el bienestar social de sus empleados y clientes. Sin dejar atrás, que los ciudadanos con el pasar del tiempo optan por productos o servicios que sean socialmente responsables.

Para realizar la **formulación del problema** se ejecuta de una manera clara y puntual, se identifica la situación por medio de la formulación de la pregunta: ¿Cómo las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad?

Para efectuar la investigación se desglosará la Sistematización del problema para corroborar por medio de las respectivas preguntas de la problemática:

¿Cuál es la situación actual que existe en base a la RSE en sector comercial del malecón de La Libertad?

¿Qué factores de diferenciación se aplican en el sector comercial del malecón de La Libertad?

¿Qué estrategias impulsarían la aplicación de la RSE en el sector comercial del malecón de La Libertad?

Se consigue de manera transparente y precisa para lograr el **objetivo general** estableciendo metas a largo plazo de una manera breve y equilibrada.

Determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial que generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad

Los **objetivos específicos** de esta investigación se presentan a continuación:

Diagnosticar la situación actual en base a la RSE en sector comercial del malecón de La Libertad

Identificar qué factores de diferenciación se aplican en el sector comercial del malecón de La Libertad

Definir estrategias que impulsen la aplicación de la RSE en el sector comercial del malecón de La Libertad

Para poder respaldar la **Justificación teórica**, se basa en distintas fuentes que abordan el tema de investigación como la responsabilidad social empresarial (RSE) y la aplicación de estas mismas en las organizaciones. Las distintas fuentes muestran como las prácticas RSE afectan directamente a las empresas y recalcan la importancia de esta variable para obtener un análisis.

La responsabilidad social empresarial (RSE) es uno de los elementos más importantes de la gestión moderna. Posteriormente, representa el compromiso de las organizaciones empresariales de una manera integral y ética. Este tema ofrece una diversidad de conceptos que hablan sobre las prácticas de la RSE, pero se le ha dado el significado de que comprende sus acciones como empresa, pero también los problemas sociales. (Betacourt, 2018)

Las prácticas socialmente responsables son esenciales para la correcta gestión de los negocios, los cuales deben comprometerse a cumplir distintas actividades para el mejoramiento de esta. Sin embargo, se debe comprender que este tema no solo se refiere a como se manejan los negocios de manera interna, también de como abordan los problemas tanto ambientales y sociales que impactan a la sociedad. Además, las prácticas de responsabilidad social empresarial encaminan a los negocios a tener una reputación sólida y ganarse la confianza del público objetivo.

El sector comercial debe considerar que las personas cada vez se informan por medio de redes sociales, medios de comunicación, por el método “voz a voz” que se entiende que el cliente toma una decisión de compra, dejándose influenciar por los comentarios y apreciaciones de otras personas. Ahora, los consumidores se inclinan por los temas de protección y cuidado del medio ambiente, esto quiere decir que consumen productos más reciclables, en busca de un comercio equitativo, en donde ambas partes ganen, teniendo una reputación positiva ante los grupos de interés. (Arango, 2017)

La manera en la que los clientes se informan en su día a día ha cambiado y evolucionado con el pasar del tiempo, quiere decir que las personas recurren a distintos métodos que influyen al momento de realizar sus respectivas compras. Además, existe un crecimiento notorio por parte de la clientela en querer relacionarse y preocuparse por temas medios ambientales y sociales. Por este motivo, es de grata importancia tomar en cuenta las distintas tendencias y lograr obtener una buena imagen ante la comunidad, los negocios que demuestran compromiso con las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) llegan a ser más atractivas para las personas.

La **justificación práctica** se enfoca en comprender si en los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad, se ejecuta la responsabilidad social empresarial en sus actividades cotidianas. Por este motivo es importante obtener información específica y relevante acerca de la responsabilidad social empresarial, de esta manera se tendrá una mejor perspectiva y se podrá realizar un análisis de los beneficios que ofrece.

Las prácticas de responsabilidad social empresarial, en la actualidad tienen un mayor alcance en el mundo de los negocios, porque les da la oportunidad a las organizaciones de desempeñar un papel más participativo e importante en la construcción de un mundo más sostenible, es decir, un mundo que pueda conservarse y progresar a largo plazo, manteniendo el equilibrio entre lo económico, social y ambiental. Por lo tanto, las organizaciones comerciales no solo se enfocan en obtener rentabilidad, lo apropiado es que se diseñen estrategias con el fin de beneficiar a los grupos de interés, que se entiende que son las personas u organizaciones empresariales que tienen intereses en común e influyen en la toma de decisiones de la empresa.

En efecto es importante determinar si en el sector comercial del malecón de La Libertad se ejecutan prácticas de responsabilidad social empresarial. De esta manera, se obtendrá una mejor visión acerca de cómo esta zona se encuentra en la actualidad respecto a la responsabilidad social empresarial, con la finalidad de que los emprendimientos de este sector comercial obtengan beneficios que los diferencien de la competencia y los encaminen a ser más competitivos dentro del mercado.

Por tanto, en la provincia de Santa Elena se encuentra una diversidad de negocios comerciales que presentan varias deficiencias sobre la implementación de la responsabilidad social empresarial. En lo que respecta, probablemente algunos negocios que apliquen estas prácticas de responsabilidad social empresarial desconozcan que las están utilizando, por el escaso conocimiento que hay sobre este tema.

Por esta razón, después de realizar el debido diagnóstico y deducir acerca de cómo es la implementación de la responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad, se sugerirá ciertas estrategias que promuevan la debida adaptación de las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE). Por consiguiente, se influirá a los dueños de los negocios de este sector comercial a ejecutar estas prácticas socialmente responsables para su beneficio e incluso como una ventaja competitiva que se diferencie del resto del mercado.

La **idea a defender** del trabajo de investigación está basada en: “La responsabilidad social empresarial beneficia al sector comercial del malecón La Libertad”

En el **mapeo** se encarga de esquematizar el análisis de la responsabilidad social empresarial (RSE) y como los emprendimientos del sector comercial del malecón de La Libertad deben conocer de manera correcta las prácticas de RSE para obtener beneficios a largo plazo.

La presente investigación tiene por objetivo proponer prácticas de responsabilidad social empresarial, por medio de un análisis situacional que detecte los beneficios que generan en el sector comercial del malecón de La Libertad. Por lo tanto se desglosa en distintos puntos esenciales, la introducción del presente trabajo de investigación está conformada por el planteamiento del problema, la formulación y sistematización, además el objetivo general permite tener una visión expandida acerca del tema, los objetivos específicos puntualizan las metas a las que se quiere llegar, sin dejar atrás la justificación teórica y práctica que destacan lo importante del trabajo, y la idea a defender que se encargara de guiar la investigación.

En el **Capítulo I**, se puede observar de que se trata el marco referencial, el cual inicia con el análisis de la literatura que es la base de la información necesaria, después se procede a desarrollar las bases teóricas que van a sustentar el contenido que se ha investigado, sin dejar atrás los fundamentos legales que van a respaldar el trabajo.

En el **Capítulo II**, se establece lo que es el marco metodológico, se define el diseño de investigación, se identifican los métodos de la investigación, la determinación de la población y muestra, y finalmente el procesamiento de los datos, estos componentes ayudaran a contribuir a que el trabajo sea sólido.

Finalmente, en el **Capítulo III**, se encuentran los resultados que se obtuvieron mediante las encuestas, entrevistas, y la discusión, seguidos de un análisis de datos que son ejecutados por medio de tablas y graficas. La discusión es realizada a través de los resultados obtenidos, posteriormente se realizan las conclusiones y recomendaciones que permitirán conocer cómo se realizarán las distintas soluciones ante el estudio que se realizó.

## Capítulo I

### Marco referencial

#### Revisión de literatura

Por medio del trabajo de investigación es relevante la revisión de la literatura, se implica la búsqueda y selección de información distinguida, de esta manera se destaca lo importante y se verifica las investigaciones que han sido realizadas con antelación, en este caso se basaría en las semejanzas que existen acerca del tema que se quiere tratar, los cuales pueden ser referencias de libros, artículos, tesis que se encarguen de proporcionar información sobre la investigación.

De acuerdo con el trabajo de titulación, según Conforme (2018) denominado “Responsabilidad social empresarial y su impacto competitivo de las pequeñas y medianas empresas del cantón Jipijapa” tiene como objetivo determinar el impacto que produce la responsabilidad social empresarial en el éxito de las micro, pequeñas y medianas organizaciones que se encuentran en el cantón Jipijapa.

Se utilizó una metodología de campo con los diferentes métodos exploratorios, bibliográficos y descriptivos mediante el enfoque cuantitativo, los datos que se obtuvieron fueron extraídos de manera directa, se describió las situaciones y circunstancias que fueron presentadas acerca de las RSE y el éxito competitivo. Por medio de la investigación cualitativa se realizó un estudio de las micro, pequeñas y medianas empresas de la comunidad que tiene el cantón Jipijapa, se obtuvo distintas opiniones y criterios mediante el proceso de investigación que se ejecutó dentro de esa zona, en este caso se manejó el método de la encuesta para poder adquirir información mucho más relevante.

En conclusión, todo depende de la aceptación que exista al efectuar la responsabilidad social empresarial (RSE) en las micro, pequeñas y medianas empresas, esto quiere decir que se debe enfocar en buscar estrategias para obtener la concientización del empresario, de esta manera se podrán fomentar las prácticas de RSE. Se destaca que los empresarios no tienen una cultura organizacional y no se preocupan por cuidar la limpieza de residuos para la preservación del medio ambiente en el que se vive, por el contrario, otros países e incluso otras ciudades que son más amplias si aplican las normas ISO 14000, que son parte de la responsabilidad social empresarial, misma que fundamenta como una norma que ayuda a desarrollar políticas y objetivos que aportan a la disminución del impacto ambiental.

En el trabajo de titulación efectuando según Isabel (2023) que tiene como tema de investigación “Responsabilidad social empresarial en los emprendimientos del cantón Santa Elena” que fue publicado en abril del año mencionado, el objetivo se basa en realizar un diagnóstico de la RSE mediante un estudio del contexto actual, que impulse el desarrollo de los emprendimientos del cantón Santa Elena.

La metodología que se utilizó en este trabajo de investigación incluyó un enfoque descriptivo y mixto, se aplicaron encuestas por medio de Google Forms, las cuales fueron dirigidas a los dueños de los negocios ubicados en el cantón Santa Elena. De esta misma manera las entrevistas de este trabajo de titulación fueron realizadas a expertos en ciencias administrativas.

En las conclusiones del trabajo de titulación se refleja el cumplimiento de los objetivos que fueron establecidos, sugiriendo distintas acciones para incentivar la implementación de la responsabilidad social empresarial en los negocios de dicho cantón, dando una buena contribución al desarrollo sostenible y estableciendo prácticas socialmente responsables en la sociedad.

Además, el trabajo de titulación realizó un plan de acción que fue denominado “creación de clúster” para que se incentive la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial en los emprendimientos. Sobre todo, se interactuó directamente sobre dos ejes de intercepción de grupos de beneficio y legalización del clúster.

El artículo realizado por Nicole & Viviana (2019) en donde abarca el tema “Responsabilidad social empresarial: una visión bibliográfica” publicada en el año indicado, el objetivo de la investigación es que las empresas por medio de las RSE tengan un crecimiento económico y social, brindar la correcta aplicación de los conceptos de la responsabilidad social empresarial, orientándolos de una manera adecuada y eficiente.

El artículo científico es de representación bibliográfica, por lo cual fue necesario tener como referencia el examen de las variables de la investigación. De esta manera, se presenta un acercamiento, eficaz y potencial acerca de la responsabilidad social empresarial en las empresas, por medio de esta investigación se busca la reflexión y la recopilación sobre otros trabajos científicos que estén relacionados con el tema de la RSE.

Como resultado, se dio una amplia búsqueda y se logró identificar aproximadamente 310 artículos científicos, se procedió a realizar una revisión detallada, se eligieron los trabajos

que estaban más enfocados en el tema de responsabilidad social empresarial o que tengan relación con la ética empresarial, destacando los beneficios que traen a las empresas. Se realizó una base de datos en Excel con 103 referencias, cuyo análisis se realizó con 51 documentos que se los encuentran al finalizar el artículo científico.

El término de responsabilidad social empresarial (RSE) a pesar de que es un tema nuevo en términos empresariales y sociales, la investigación realizada ha evidenciado que el tema de la RSE ha tenido un puesto relevante en el mundo empresarial con el pasar del tiempo. Sin embargo, se debe considerar que hace poco han sido consideradas como un elemento importante en las organizaciones, a pesar de que su aplicación y su rentabilidad todavía son cuestionadas.

Se afirma que la responsabilidad social empresarial aporta competitividad, desarrollo sostenible, rentable, imagen corporativa, innovación, entre otras. Su adaptación requiere de mucho compromiso de parte de las organizaciones, por otra parte, la literatura aprueba que las RSE son un concepto multidimensional. Propone cambios, sobre todo que las nuevas generaciones sean socialmente responsables con el medio ambiente, resaltando la ética para que se apliquen los valores empresariales.

En el artículo científico realizado por Ormaza et al. (2020) en donde el tema es “Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la agenda 2030” que se publicó en el año citado, el objetivo de investigación es representar la RSE en el país a partir del año 2030, mediante un paradigma cualitativo.

Se realizó una metodología por medio del enfoque cualitativo que se revisó por medio de documentos, teóricos y jurídicos del objeto de estudio. Se realizó la revisión de distintas teorías que logren fundamentar la responsabilidad social empresarial, para llevar el seguimiento de la agenda 2030. La aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE) da como resultados la disminución de los distintos problemas económicos. En el Ecuador si existe interés acerca de la implementación de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones, para obtener el desarrollo sostenible y objetivos de crecimiento a nivel mundial, se debe tomar en cuenta la normativa que está dentro de la agenda 2030.

En conclusión, la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad es un interés que beneficiara al país por medio de leyes públicas que se encargarán de reflejar el compromiso que tendrán con la RSE y el cuidado del medio ambiente, las políticas fueron aprobadas mediante la creación de la constitución del 2008 para su beneficio.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

El desarrollo de teorías y conceptos son los que sustentan el trabajo de investigación, en donde se proporciona el marco conceptual y teórico que ayuda a la comprensión sólida del tema de investigación a tratar, el cual habla acerca de la responsabilidad social empresarial.

### ***Responsabilidad social empresarial***

Desde el punto de vista del autor Cacao (2022) menciona, que la responsabilidad social empresarial abarca distintas estrategias y sistemas administrativos, en donde siempre debe haber compromiso con la comunidad al momento de ejecutar diversas actividades. Por lo tanto, se debe mantener principios legales, poniendo en práctica la responsabilidad social, sobre todo tomando en cuenta que puede ser rentable y obtener resultados económicos positivos (p.12).

La Responsabilidad Social Empresarial es un enfoque que implica la integración voluntaria de prácticas éticas, sociales y ambientales en las operaciones y estrategias de una empresa. Esta perspectiva va más allá del interés acerca de beneficios económicos que pueden generar las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) y reconoce la influencia significativa que las empresas tienen en la sociedad y el medio ambiente. Por consiguiente, la RSE refleja el compromiso de las organizaciones de contribuir de manera positiva al bienestar de la sociedad, adoptando medidas que van más allá de las exigencias legales y busquen impactar positivamente en aspectos como la ética empresarial, la equidad social, el respeto a los derechos humanos y la sostenibilidad ambiental.

### **Economía**

Como sostiene Arias (2024) en su investigación menciona que la economía es una ciencia que estudia cómo administrar de manera correcta los recursos, con el fin de satisfacer las necesidades. En cierto modo, es la que analiza como los individuos, los gobiernos y las organizaciones toman resoluciones que van de la mano con la producción, logística y consumo (p.4).

Es importante que se logre comprender que los recursos son limitados y necesarios para satisfacer a las personas y cada una de sus necesidades, es esencial que se gestione de una manera responsable los recursos, esto garantiza la supervivencia y la calidad de vida de toda la población. Si no se administran de manera correcta se obtendrá como resultado una situación económica crítica, sin dejar atrás que esto también afecta a la economía de un país entero.

### ***Productividad***

Desde el punto de vista del autor Sevilla (2024) menciona que la productividad mide la cantidad de productos y servicios que se logra realizar, mediante el aporte de los siguientes factores: capital, empleados, tiempo, etc. Sin dejar atrás, que para medir la productividad se divide lo que se ha producido entre los recursos que fueron utilizados (p.22).

Es importante que exista la productividad dentro de las empresas e incluso en todo el mundo. Por este motivo, permite que la calidad de vida de una comunidad sea mejor, por medio de salarios que satisfagan sus necesidades y una mayor rentabilidad, lo cual facilita que exista un incremento en la inversión y creación de empleo. En contexto empresarial, la productividad es un factor que establece el incremento económico en las organizaciones.

### ***Financiamiento***

Como sostiene Chavez (2023) en su investigación menciona que el financiamiento, es el capital que reciben las organizaciones o las personas para ejecutar un proyecto, la obtención de bienes o inversión. El financiamiento es importante para las empresas, de esta manera desarrollan sus operaciones, invierten en beneficio para la entidad y buscan expandirse (p.14).

El financiamiento admite que los individuos y las empresas tengan la oportunidad de realizar fuertes inversiones para obtener grandes beneficios. Por lo general, las organizaciones buscan el financiamiento a través de préstamos bancarios a excepción que sean aportes por medio de sus inversionistas, con el fin de crecer en el mundo de los negocios. (Westreicher G. , 2020)

Analizando los puntos de vistas de los autores, se comprende que el financiamiento es absolutamente relevante en el mundo empresarial. La capacidad de adquirir capital es importante para el crecimiento de las organizaciones empresariales. Además, el contar con el financiamiento adecuado fomenta la innovación, nuevas tecnologías y mejora la competitividad en el mercado.

### ***Crecimiento económico***

Se considera crecimiento económico cuando los bienes y servicios de un país o lugar en específico aumenta sosteniblemente en un determinado lapso. Está relacionado directamente con el progreso y el aumento de la calidad de vida de la comunidad. El producto interno bruto es uno de los indicadores más destacados para medir si existe o no un crecimiento económico,

el PIB se encarga de cuantificar el valor del patrimonio y las prestaciones que produce un estado, por lo general durante un trimestre o un año. (Vive, 2023)

El crecimiento económico es muy relevante para el desarrollo de un país, porque abre distintas plazas de trabajo, incrementa los ingresos, impulsa a la inversión, la innovación y la competitividad. El crecimiento económico reduce la pobreza de la comunidad, mejora la educación, la salud, además fortalece la estabilidad social y política.

### **Sociedad**

Desde el punto de vista de Westreicher (2020) la sociedad es un conjunto de seres que conviven en un lugar en común, mediante un diagrama organizativo para mantener una convivencia pacífica, interviniendo de manera económica, política y cultural. Sin embargo, deben cumplir con ciertos reglamentos establecidos para tener armonía en la comunidad (p.30)

La sociedad se define como conjuntos de personas que comparten espacios físicos, sociales y culturales, que interactúan de forma organizada y estructurada por medio de normas establecidas con el fin de vivir en armonía. La sociedad se puede organizar de distintas maneras, desde pequeños grupos de naciones locales hasta nacionales mundiales.

### ***Compromiso***

En su investigación Porto & Gardey (2023) mencionan que el compromiso se aplica cuando un individuo se compromete a realizar alguna actividad, es responsable de aquello y cumple con sus obligaciones establecidas. Por lo cual, sigue una planificación y se enfoca en conseguir y sacar adelante un proyecto, una familia, trabajo, entre otras (p.2).

El compromiso hace referencia cuando una persona adquiere una obligación hacia un objetivo, relación o responsabilidad. Por lo tanto, implica esfuerzo y dedicación, para cumplir con lo establecido, el compromiso también se puede manifestar de manera individual, laboral o social. Además, implica una conexión emocional hacia una meta.

### ***Cultura***

En su investigación Peiró (2020) menciona que la palabra cultura antes tenía relevancia con las técnicas de cultivo, se utilizaba este término haciendo referencia a la cosecha. Sin embargo, con el pasar del tiempo esta palabra se asocia a otros significados, se utilizaba también para resaltar los conocimientos que una persona poseía, el desarrollo artístico, las costumbres, entre otras (p.10).

La cultura es el conjunto de conocimientos, valores y creencias que son compartidos de generación en generación por medio de la educación e interacciones sociales. La cultura se basa en aspectos como el arte, música, vestimenta, religión, políticas, entre otros. La cultura es única y de mucha diversidad en donde existe la expresión por medio de distintos factores, de esta manera se convierte en esencial para la sociedad porque se crea una convivencia sana y proactiva.

### **Medio ambiente**

Desde el punto de vista de Juste (2018) menciona que el medio ambiente es el conjunto de elementos, físicos, biológicos y químicos con los cuales las personas, animales y plantas interactúan. Los seres humanos incluyen los elementos sociales y culturales, se debe recalcar que el medio ambiente no solo incluye a los elementos que se encuentran de forma natural (p.6).

El medio ambiente proporciona recursos naturales que son vitales para la supervivencia y el desarrollo de todos los seres vivos. Consecuentemente, es necesario que se mantenga un equilibrio entre lo ecológico y los ecosistemas, de esta manera se asegura el bienestar tanto de las personas y el resto de los seres vivos. Sin embargo, no se tiene un buen cuidado de este mismo por lo cual se ha visto la degradación del medio ambiental a causa del cambio climático.

### ***Sustentabilidad***

La sustentabilidad es la habilidad que poseen los individuos para resolver necesidades, favoreciendo la mejora continua de la vida en el futuro en armonía con los recursos naturales. Por lo cual, es indispensable que se tenga un equilibrio entre la protección y preservación del medio ambiente, el desarrollo económico y el bienestar social. (Rivera, 2022)

La sustentabilidad abarca aspectos sociales, ambientales y económicos, promoviendo prácticas que incentiven el cuidado de los recursos de la naturaleza, fomentando la equidad económica y social, disminuyendo los impactos en el entorno natural. Para no afectar de manera negativa a las futuras generaciones, implica mantener el equilibrio para no perjudicar los bienes naturales.

### ***Sostenibilidad***

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) posee una visión global que tiene como objetivo reducir la pobreza, la desigualdad, la escasa educación. Sin embargo, la ODS al mismo

tiempo busca que se evite la destrucción del medio ambiente y que se establezca una planificación que encamine un mundo de paz y justicia. (Armando, s.f.)

La sostenibilidad es el hilo que conduce y les da sentido a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) comprometiendo a que el avance social y económico no afecte de ninguna manera al medio ambiente, para asegurar que las futuras generaciones del mundo puedan vivir y prosperar en un planeta sano.

### ***Impacto ambiental***

El impacto ambiental es la variación que recibe el medio ambiente, la cual es inducida de forma directa o indirecta en zonas fijas mayormente por la sociedad. Según el contexto, quiere decir que es el cambio que ha sufrido el medio ambiente por acción del ser humano o la naturaleza por medio de desastres naturales (Perevochtchikova, 2012)

El impacto ambiental hace referencia a las consecuencias negativas que el ser humano ha provocado en los últimos años al medio ambiente. El impacto ambiental puede llegar a manifestarse de distintas maneras como: la contaminación del suelo, aire, agua, la grave pérdida de flora y fauna, deforestación, entre otros. Sin embargo, las personas no concientizan de que los recursos naturales son limitados y puede traer graves consecuencias.

### ***Ventaja competitiva***

La ventaja competitiva son las distintas características que destacan a una empresa por medio de sus productos o servicios de la competencia, les dan un valor agregado y beneficios a sus clientes. En el contexto, se explica que las ventajas pueden ser diversas, no es necesario que se enfoquen solamente en lo que se vende, si no en qué manera se vende. (Pursell, 2022)

La ventaja competitiva es esencial en el mundo de los negocios, lo cual hace referencia a las capacidades que una organización empresarial posee y que le permiten resaltar entre la competencia. Existen distintas maneras de diferenciarse, ya sea a través de estrategias de costo, calidad, innovación, atención al cliente, tecnología más avanzada, entre otros. Una ventaja competitiva que este bien elaborada no solo permite que la organización atraiga y retenga clientes, sino que además se adapte de una manera eficaz a los cambios del mercado.

### ***Calidad***

La calidad es la característica que define que tan bueno o valioso es un producto o servicio que ofrece una organización de manera específica. Este contexto, puede llegar hacer

subjetivo, dependerá de cómo las personas definan la calidad de los productos y servicios, ya que la opinión puede ser muy diferente conforme al usuario (Rosario, 2020)

La calidad se refiere a la excelencia de un producto o servicio que cumpla con los estándares establecidos. A nivel empresarial, la calidad está directamente relacionada con la habilidad para que sus productos o servicios cumplan con las necesidades de las personas, además es un factor clave para las empresas. Si no existe el cumplimiento de los estándares de calidad mínimos la organización tiende a quebrar a corto, mediano o largo plazo, ya que la calidad de productos y servicios es fundamental para el éxito empresarial.

### ***Innovación***

Desde el punto de vista de Jain (2023) la innovación es el proceso aplica distintas ideas, por medio de productos y servicios que alcance un valor importante. Reside en ejecutar distintas estrategias para mejorar la eficiencia y eficacia para reducir las insatisfacciones. La innovación va actualizándose constantemente a nivel tecnológico y se enfoca en solucionar problemas, métodos, habilidades administrativas para transformar los modelos de negocio (p.19).

La innovación es la capacidad que tiene el ser humano de crear y ejecutar ideas. Además, no se limita a implementación de productos y tecnologías, busca mejorar la manera de realizar estrategias que ayudaran a satisfacer necesidades, con el fin de obtener distintas oportunidades para mejorar la calidad de vida, promover el desarrollo económico y avance de la sociedad

### ***Competitividad***

En la investigación de Clavijo (2023) en la actualidad se vive en un mundo que está en constante cambio y sobre todo que se reflejan nuevos emprendimientos día tras día como lo son: marcas y proyectos en diferentes industrias que están en el mercado. Sin embargo, se debe destacar que un negocio es exitoso cuando tiene un correcto control y estrategias para aumentar su competitividad empresarial de una forma sostenida y metódica.

La competitividad en las organizaciones empresariales busca mantener y mejorar dentro del mercado, a través de la eficiencia y eficacia en su producción, en la excelente calidad, la ampliación de su infraestructura, el ambiente laboral, entre otros. En el contexto, la competitividad en las empresas busca ser más atractivos para los clientes y destacar entre el resto de las entidades.

**Fundamentos legales:**

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)

Capítulo sexto

Derechos de libertad

**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas:

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

**Art. 275.-** El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay.

**Art. 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
- Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
- Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

**Art. 278.-** Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de la investigación

Es fundamental la comprensión del proceso de investigación y asegurar una explicación concisa del tipo de investigación que está en curso. En este caso, el diseño de investigación del presente trabajo procede adoptar un **enfoque mixto**, el cual se aplica porque da la posibilidad de tener distintos puntos de vista del estudio, además permite ampliar la información para realizar un análisis más detallado.

Por una parte, el **enfoque cualitativo** permitió recolectar información basada en el conocimiento y vivencia de la población a estudiar, con el objetivo de comprender sus percepciones que tienen sobre la problemática. Por lo cual, posibilito conocer la perspectiva que tienen los clientes del sector comercial del malecón de La Libertad sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial.

La aplicación del **enfoque cuantitativo** contribuye a la investigación porque ofrece una facilidad para recopilar información mediante métodos estadísticos, los cuales ayudan a obtener datos más concretos sobre la investigación, por medio de la tabulación y realización de gráficas que facilitarán la comprensión de la interpretación de los datos de una manera más sencilla.

Por otro lado, el alcance que se implementó para la investigación es **descriptivo**, para detallar información específica sobre el fenómeno para comprenderlo y explicarlo en su totalidad. El diseño de investigación que se utilizó fue el **no experimental**, por el motivo que la estrategia de recolección de datos no manipula la variable, solo se centra en observar la variable de población que se determina.

#### Métodos de la investigación

##### *Método Analítico*

En el presente trabajo se utilizó el método analítico porque permitió el estudio de características y elementos de la variable, la cual permite el análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad identificando cuales son las que se aplican. Esto indica que se obtendrá un análisis amplio y completo sobre el tema.

Por este medio se recopiló los datos necesarios para seguir con el proceso de investigación. Existieron distintas partes en la investigación que fueron necesarias para que el proyecto tenga una ejecución adecuada y positiva. Por lo cual se estableció la solución al problema principal mediante los procesos lógicos, porque permitió identificar cual es el punto de vista de los clientes de dicho sector perteneciente al cantón La Libertad.

### ***Método Inductivo***

El método inductivo se emplea para presenciar la evolución del fenómeno, pero en su entorno natural, sin alguna atribución externa, con el propósito de obtener datos que contribuyan con el objetivo de investigación. Este método busca adquirir información por medio de sucesos que tengan relación con el estudio, con el fin de llegar a una conclusión sobre como la variable ha establecido nuevas incógnitas que tienen la posibilidad de solucionarse a medida que se acumula más información. El método inductivo se diferencia por su capacidad de recolectar información, en el caso de esta investigación se estableció la variable de responsabilidad social empresarial. Por lo cual, cada vez que se profundiza el tema de investigación, aparecen distintas interrogantes que necesitan ser aclaradas.

## **Población y muestra**

### ***Población***

La población consiste en un grupo completo de personas u objetos los cuales intervienen por medio de sus características similares. Lo cual engloba la totalidad del grupo previamente definido, del cual distintas investigaciones buscan derivar las conclusiones en específico. El malecón de La Libertad es considerado uno de los lugares turísticos más conocidos e importantes de la provincia de Santa Elena, se procedió a tomar en cuenta la cantidad de población para la investigación de los emprendimientos de dicho sector que están establecidas en este lugar.

La población de la investigación estuvo conformada por los habitantes del cantón La Libertad, los cuales suman un total de 112.247 según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), adicionalmente se tomó en cuenta a 3 dueños de los emprendimientos del sector comercial, los cuales brindaron su respectiva opinión sincera acerca del conocimiento de la responsabilidad social empresarial, esto aportó de manera esencial a la investigación.

**Tabla 1***Población*

<b>Cantón</b>	<b>N° de población</b>
<b>La Libertad (habitantes)</b>	<b>112.247</b>
<b>Entrevista a propietarios</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>112.250</b>

*Nota:* información obtenida del INEC respecto al número de habitantes del cantón La Libertad

***Muestra***

La muestra representa una parte que esta reducida del total, en si es una porción determinada de la población total. La muestra reside en el grupo de personas que han sido seleccionadas para participar en la investigación. En el contexto, una muestra se refiere a una parte de la población que se encarga de entender el comportamiento de los datos poblacionales. Por lo cual se emplea el método probabilístico para el análisis de la población.

La muestra probabilística, concretamente el muestreo aleatorio simple, el cual toma en cuenta el porcentaje de confianza (z), de error (d), de probabilidad de éxito (p) y de probabilidad de fracaso (q). Para el cálculo se utilizó la formula:

$$\mathbf{Muestra (n) = \frac{z^2 * p * q}{e^2}}$$

Donde,

n=?

z = 1,96 – 95%

p = 0,5

q = 0,5

e = 0.05

$$\mathbf{Muestra (n) = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}}$$

$$\mathbf{Muestra (n) = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5}{0,0025}}$$

$$Muestra (n) = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$Muestra (n) = 384,16$$

$$Muestra (n) = 385$$

Según los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de la fórmula, la muestra de los habitantes del cantón La Libertad es de 385. A continuación, detalla cómo está conformada la muestra, por lo cual también se incluye a las 3 personas que se les realizara la respectiva entrevista.

**Tabla 2**

*Muestra*

<b>Composición</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Habitantes del cantón La Libertad</b>	Encuesta	385
<b>Propietarios</b>	Entrevista	3
<b>Total</b>		388

*Nota:* se detalla el número de muestra que se utilizó para la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

### **Recolección y procesamiento de datos**

El procesamiento de datos implica en la recolección de antecedentes y su transformación para ser utilizadas por las partes interesadas. A pesar de que estos datos pueden llegar a interpretarse de distintas maneras y con diferentes objetivos, estos procedimientos de los datos son claves para respaldar la investigación, bases teóricas, la toma de decisiones y la mejora de productos o servicios. (Ortega, 2022)

La elección de técnicas e instrumentos para realizar la respectiva recolección y procesamiento de datos se determinó por medio de un estudio previo, con el objetivo de elegir lo que mejor se implemente al tema de investigación. Se obtuvo información necesaria mediante la investigación que se realizó, la cual fue aplicada a los habitantes del malecón de La Libertad.

## **Técnicas de investigación**

### **Entrevistas**

Son el intercambio de opiniones o ideas mediante un conversatorio que se genera entre dos o más individuos, además permite recopilar los datos cualitativos por medio de preguntas que son realizadas a él o los entrevistados. La entrevista fue realizada a 3 dueños de los negocios del sector comercial, en donde brindaron su conocimiento y opinión acerca de las prácticas de responsabilidad social empresarial.

### **Encuestas**

Las encuestas son herramientas que facilitan la recolección de datos, por medio de preguntas que han sido realizadas con anticipación con el objetivo de conocer las distintas opiniones acerca de las distintas problemáticas de una investigación en específico. La encuesta tiene como objetivo recolectar distintos datos por medio del “cuestionario”. Las encuestas estuvieron dirigidas a los habitantes del cantón La Libertad porque son ellos los que tienen interacción directa con los negocios y pueden brindar información confiable que aporte a la investigación.

### **Instrumentos**

#### **Guía de entrevista**

En la guía de entrevista se realizó una planeación para realizar preguntas abiertas en relación con el tema de estudio. Esta guía facilitó que la entrevista se desplegue de manera correcta para recolectar la información necesaria.

#### **Cuestionario**

El instrumento “encuesta” estuvo compuesta por 15 preguntas cerradas, con opciones de escala de Likert. La encuesta fue realizada a 385 personas que habitan en el cantón La Libertad, porque ellos como clientes han visitado y observado como se manejan los negocios en el sector comercial, los cuales pueden dar una opinión sincera a acerca del tema de investigación.

### **Validación de los instrumentos**

Los instrumentos utilizados para recolectar los datos de investigación tuvieron que ser debidamente revisados con anticipación por parte de expertos en investigación, los cuales analizaron cuidadosamente la encuesta y entrevista para verificar si son aptas para realizar el

estudio, de esta manera se certifica que las preguntas tanto abiertas y cerradas están formuladas correctamente.

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Se establecerá la confiabilidad de los instrumentos por medio de la recolección de información que se realizara mediante la prueba “Alfa de Cronbach” el cual permite que verificar que las preguntas de entrevista y encuesta están formuladas de forma correcta para ser aplicadas en el área. Por medio de la prueba piloto determino si existe la confiabilidad de dichos instrumentos.

Prueba piloto: La prueba piloto se encarga de recaudar la información de las encuestas con el objetivo de evaluar y de esta manera obtener la confianza correspondiente por medio de las preguntas que se realizaron. El cuestionario estuvo dirigido a 20 pobladores del cantón La Libertad quienes respondieron a cada una de las preguntas acorde a su entendimiento.

**Tabla 3**

*Estadística de Cronbach*

<b>Estadísticas de</b>	<b>Cronbach</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>,896</b>	<b>15</b>

*Nota:* El alfa de Cronbach muestra un valor superior a 0.7, confirmando la confiabilidad

## Capítulo III

### Resultados y discusión

#### Análisis de los resultados de las entrevistas

Las entrevistas fueron aplicadas a tres de los propietarios de los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad, al señor José Alberto Mero Cabrera propietario del negocio “Teleshopping” a la señora Selena Floreano Villón propietaria del negocio “La Bendición” y a la señorita Madeline Soriano Beltrán propietaria del negocio “Anaty Store”. Personas que expresaron sus opiniones para responder las interrogantes que fueron presentadas en la entrevista.

#### **1. ¿Por qué es importante tener el respectivo conocimiento acerca de la responsabilidad social empresarial en los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad?**

Al consultarle a los propietarios de los negocios acerca de lo importante que es tener un buen conocimiento de la responsabilidad social empresarial (RSE), dieron a conocer que su conocimiento es escaso sobre el tema investigación, por el motivo de que las entidades municipales no han tomado cartas en el asunto para incentivar la implementación de la RSE. A pesar de esto destacan y resaltan que es importante tener el entendimiento respectivo para operar de una manera correcta los negocios, mejorar la imagen y la relación con los clientes ya que de esta manera se obtiene una ventaja competitiva en el mercado, lo cual hace la diferencia con la competencia que hay en el malecón y en la península en general.

#### **2. ¿Qué medidas ha implementado para mejorar la productividad en su negocio?**

Para mejorar la productividad en los negocios se han establecido distintas medidas estratégicas e importantes. Se ha incorporado el control de inventarios computarizados, de esta manera se evita tener exceso o escases de productos en los negocios, se capacita de manera correcta a los empleados para que tengan el conocimiento de cómo se maneja el negocio. Sobre todo, atender de manera correcta a los clientes y cumplir sus expectativas de compra, se ha implementado sistemas de pago diferentes para la comodidad de los clientes, sobre todo para acelerar su compra como transferencias bancarias, pagos con tarjeta de débito y crédito, por medio de aplicación web como “De una” de banco Pichincha, lo cual mejora la experiencia del cliente al momento de comprar.

**3. ¿Qué estrategias ha utilizado para impulsar el crecimiento de su negocio en el malecón de La Libertad?**

Las estrategias que se han implementado para impulsar el crecimiento de los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad han sido la variedad de productos, de esta manera los clientes pueden encontrar el producto que necesitan. Sobre todo, estos cuentan con todo tipo de precios que se ajustan al presupuesto del cliente, precios muy bajos, medios y altos, promociones, ofertas y descuentos que atraen al cliente. Además, establecen una mayor publicidad por redes sociales para cautivar e incentivar a más personas a adquirir los productos que ofrecen estos establecimientos.

**4. ¿Cómo su negocio demuestra el compromiso respecto a la satisfacción y el bienestar de sus clientes?**

Se demuestra el compromiso con la satisfacción y el bienestar de los clientes en el sector comercial del malecón de La Libertad de distintas formas. En primer lugar, los productos que se ofrecen a los clientes cuentan con una buena calidad y en su mayoría tienen garantía de por medio. De esta manera, se cumple con la satisfacción y confianza de la clientela, se procura ensamblar una comunicación abierta con los clientes para atenderlo de la manera correcta, hacerlo sentir cómodo y confiado dándole opciones para que adquiera una compra satisfactoria. Además, se le da la opción de tener políticas de devolución por si algún producto no cumple con sus expectativas.

**5. ¿Qué acciones realiza su negocio para promover la cultura en el malecón de La Libertad?**

Para promover la cultura en el sector comercial del malecón de La Libertad, se tiene un compromiso con la comunidad local, se apoya a artesanos locales adquiriendo, destacando sus productos en el negocio y recomendándolos con los clientes para que tengan un mayor alcance. Además, en el malecón de La Libertad se realizan ferias de emprendimiento en el cual se apoya a todos los pequeños emprendedores, en estas ferias los emprendedores exhiben productos únicos y tradicionales que representan la cultura del malecón, estos productos llaman la atención del Peninsular y del extranjero. Sobre todo, fomenta el espíritu emprendedor y la colaboración de la comunidad.

## **6. ¿Cómo su negocio trata de minimizar el impacto ambiental?**

Para reducir el impacto ambiental en el sector comercial del malecón se fomenta el reciclaje, diariamente el personal se encarga de clasificar cada uno de los residuos, los desechos plásticos, cartón y vidrio. Muchas veces estos desechos son donados a personas de escasos recursos que los utilizan para obtener un bien económico, pero otras veces se lleva a las recicladoras directamente, se incentiva a no utilizar tantas bolsas plásticas a pesar de que aún es complicado dejar de utilizarlas. Además, en estos establecimientos hay distintos tachos de basura.

## **7. ¿Qué estrategias ha implementado para disminuir la contaminación ambiental?**

Han sido distintas estrategias que se han ejecutado en los negocios del sector comercial del malecón para disminuir la contaminación ambiental en esta zona costera y turística. En primer lugar, una de las estrategias más eficientes han sido la reducción de plásticos e incentivar a utilizar empaques biodegradables tanto en empleados y clientes, lo cual si ha dado resultados positivos en el último año. Además, se implementaron tachos de basura que son reciclables para que las personas pierdan la mala costumbre de tirar los desechos en las calles y en la playa del malecón.

## **8. ¿Cómo garantiza la calidad de sus productos y servicios que ofrece?**

La calidad de los productos y servicios que se ofrecen en los negocios del sector comercial del malecón se garantiza porque se realiza un análisis caudaloso a los proveedores que entregan los distintos productos. Sobre todo, se toma en cuenta mucho la opinión del cliente, su experiencia con cada producto que ha adquirido, de esta manera se garantiza si la compra cumplió con sus expectativas o no. Además, un plus que utilizan es que tratan de adquirir productos que sean réplicas de buena calidad, para que el cliente se sienta satisfecho con su compra, que no solo se parece a la marca que quería si no que se ajusta al presupuesto que tenía el consumidor.

## **9. ¿Por qué cree que es importante mantener la innovación en tu negocio?**

La innovación es importante que se dé constantemente en los negocios, porque permite la rápida adaptación de las distintas necesidades y preferencias que tienen los clientes. En un mercado competitivo la innovación conduce a tener nuevas oportunidades mejorando la eficiencia y efectividad en el negocio. Sobre todo, la innovación también incentiva contar con un ambiente laboral más dinámico en donde los empleados tengan la libertad de proponer

distintas y nuevas ideas que aportaran a atraer y retener a los clientes. En fin, la innovación es esencial para el crecimiento y sobre todo para el éxito a largo plazo de los negocios del sector comercial del malecón.

**10. ¿Qué estrategias utiliza para mantener la competitividad de su negocio y diferenciarse de los demás?**

Las estrategias que se implementan son cruciales porque la competencia en el mercado cada vez incrementa más y para destacarse de la competencia se debe seguir innovando y aplicando distintas estrategias para que en un futuro los negocios no fracasen. Una de las estrategias innovadoras que se utilizan son los sorteos en redes sociales en donde se recompensa a los clientes más fieles y que tengan una mayor interacción con el negocio e incluso la entrega de los premios se hace de manera presencial para que se tenga constancia que el sorteo es real, de esta manera se genera fiabilidad y confianza con las personas.

### Análisis de las encuestas realizadas

A continuación, después de ejecutar de manera concisa y precisa se muestran a continuación los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta, la cual fue realizada a los habitantes del cantón La Libertad.

**Tabla 4**

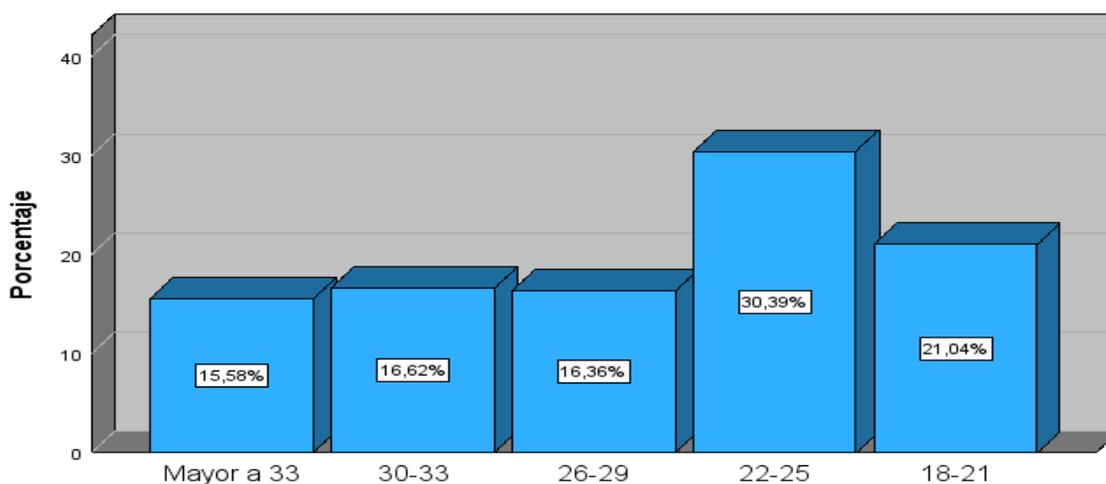
*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
18-21 años	81	21,4%
22-25 años	117	30,3%
26-29 años	63	16,3%
30-33 años	64	16,6%
Mayor a 33	60	15,5%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 1**

*Edad*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Mediante los datos que se recopilaron a través de la encuesta, se observa que la mayoría de los encuestados tiene entre 22 a 25 años. Por otro lado, el número menor recae en las personas mayores de 33 años; entendiéndose de esta manera que la mayoría de posibles clientes que visitan y aportan a la economía del sector comercial del malecón de La Libertad esta entre los 22 y 25 años.

## 1. ¿Tiene conocimiento sobre que es la responsabilidad social empresarial

**Tabla 5**

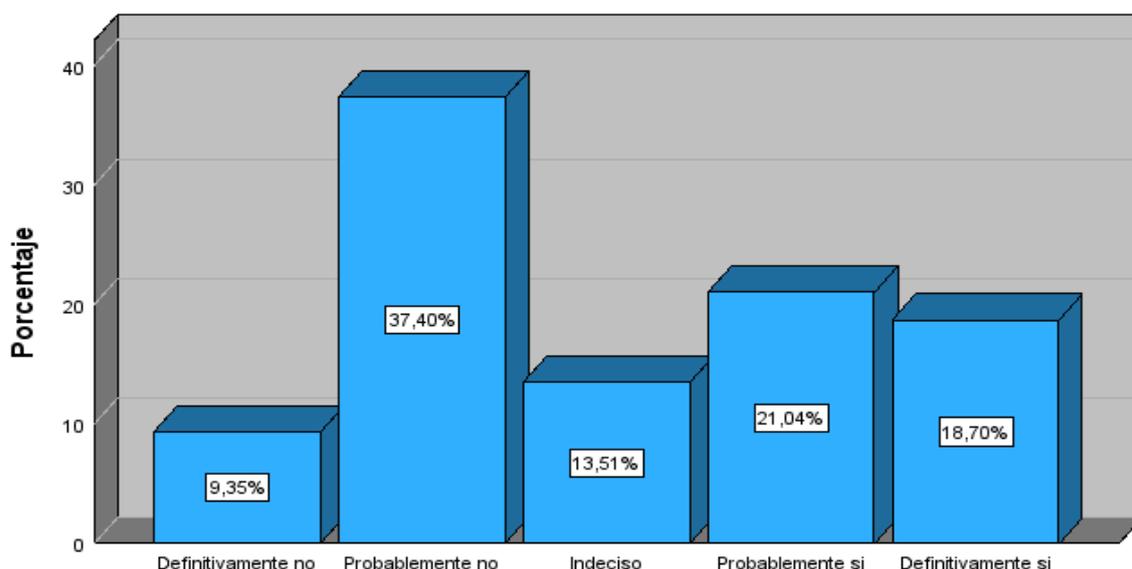
*Conocimiento de RSE*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	36	9,4%
Probablemente no	144	37,4%
Indeciso	52	13,5%
Probablemente si	81	21%
Definitivamente si	72	18,7%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 2**

*Conocimiento de RSE*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

De acuerdo con la encuesta, en la pregunta que hace énfasis acerca del conocimiento que tienen las personas respecto a la responsabilidad social empresarial (RSE), se determinó que los encuestados en su mayoría probablemente no conocen acerca de estas prácticas socialmente responsables y de los beneficios que provocan. Además, se debe destacar que el que una pequeña parte de los encuestados definitivamente no conocen acerca de la RSE ya que es un tema no muy conocido.

## 2. ¿Cómo calificaría la eficiencia del servicio en los negocios del malecón de La Libertad?

**Tabla 6**

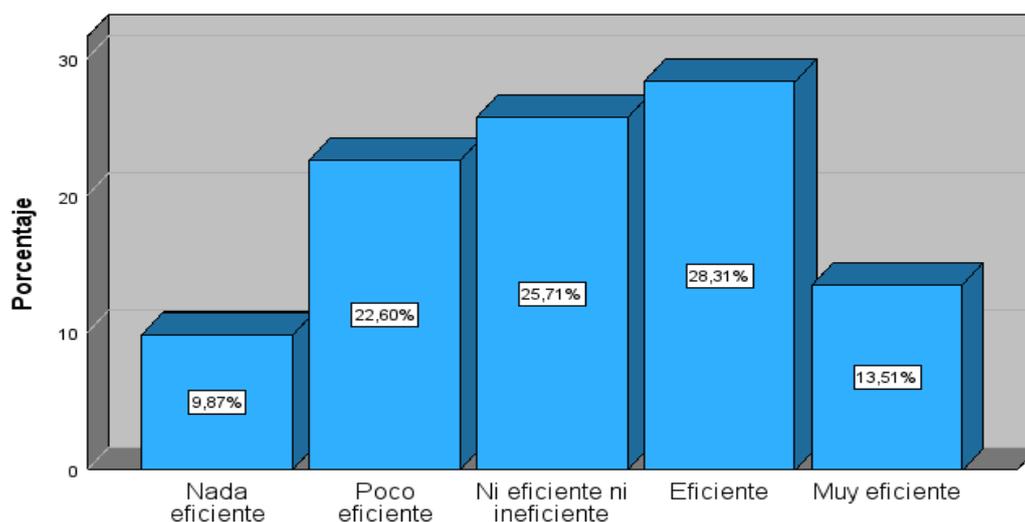
*Eficiencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Nada eficiente	38	9,9%
Poco eficiente	87	22,6%
Ni eficiente ni ineficiente	99	25,7%
Eficiente	109	28,3%
Muy eficiente	52	13,5%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 3**

*Eficiencia*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Basado en los resultados de la encuesta, la pregunta determina si en los negocios de dicho sector son eficientes en sus servicios, los encuestados determinaron que, si son eficientes los servicios brindados en los negocios, pero se debe destacar que hay tres opciones que cuentan con un valor similar esto determina que hay distintas opiniones y experiencias con respecto al servicio de los negocios del sector comercial. Por otro lado, una parte de los encuestados considera que los servicios no son nada eficientes.

### 3. ¿Qué tan transparentes cree que son las prácticas financieras de los negocios en el malecón de La Libertad?

**Tabla 7**

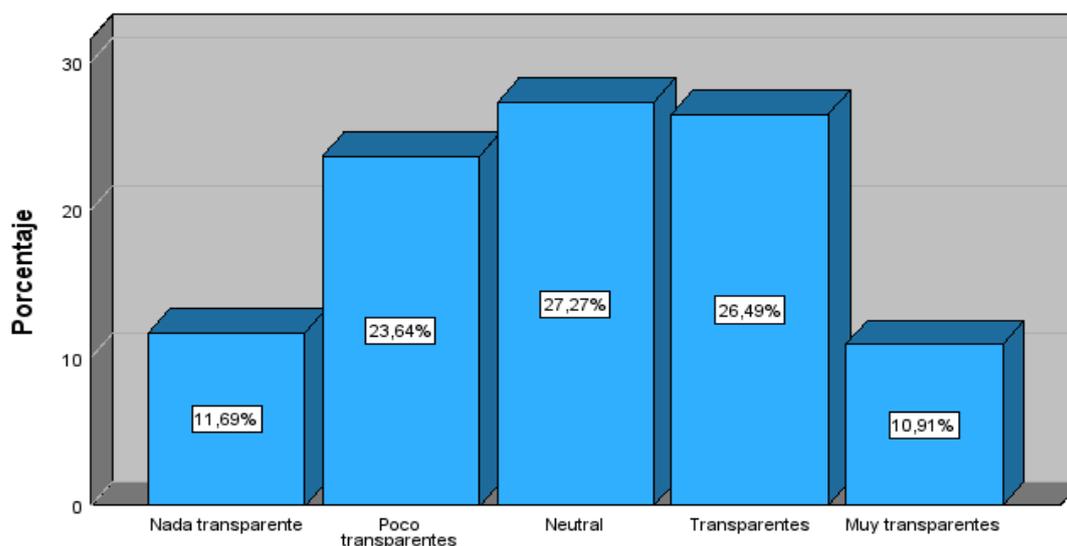
*Transparencia financiera*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada transparente	45	11,7%
Poco transparentes	91	23,6%
Neutral	105	27,3%
Transparentes	102	26,5%
Muy transparentes	42	10,9%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 4**

*Transparencia financiera*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Una vez analizados los resultados, se determina que las personas no tienen conocimiento acerca de la transparencia financiera que existe en los negocios del sector, en si los negocios procuran mantener esa información en privado, el puntaje más alto recayó en la opción “neutral” lo cual establece que los negocios prefieren guardar esta información y no hacerla pública.

**4. ¿Qué tan de acuerdo está usted que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios en los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad?**

**Tabla 8**

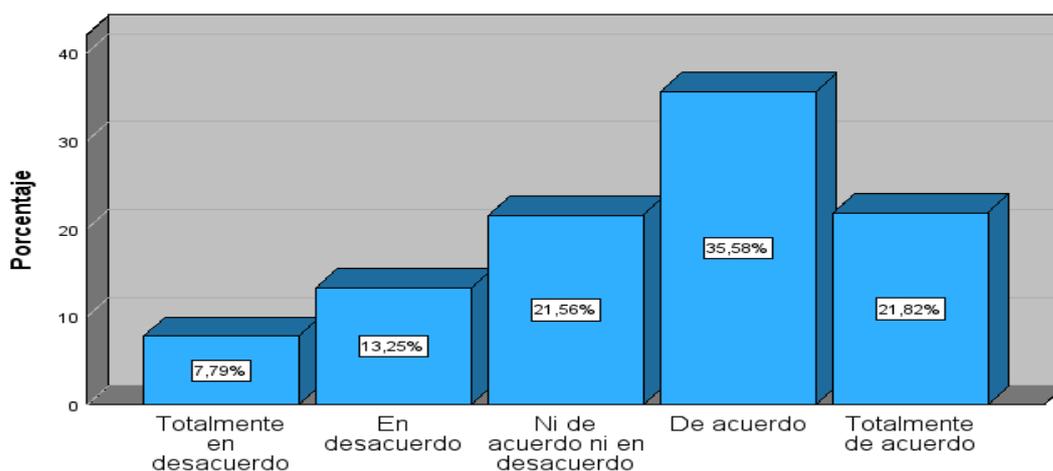
*Beneficios de RSE*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	30	7,8%
En desacuerdo	51	13,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	21,6%
De acuerdo	137	35,6%
Totalmente de acuerdo	84	21,8%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 5**

*Beneficios de RSE*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Acorde a los datos establecidos acerca de la pregunta de encuesta que se realizó, la cual determina si las personas consideran que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios para los negocios del sector, los encuestados dieron el puntaje más alto a la opción “de acuerdo” esto quiere decir que las personas son conscientes que estas prácticas pueden mejorar distintos aspectos del sector comercial del malecón. Por otro lado, solo una pequeña parte está totalmente en desacuerdo que este tema no genera beneficios.

## 5. ¿Qué tan comprometidos están los negocios del malecón de La Libertad con la satisfacción al cliente?

**Tabla 9**

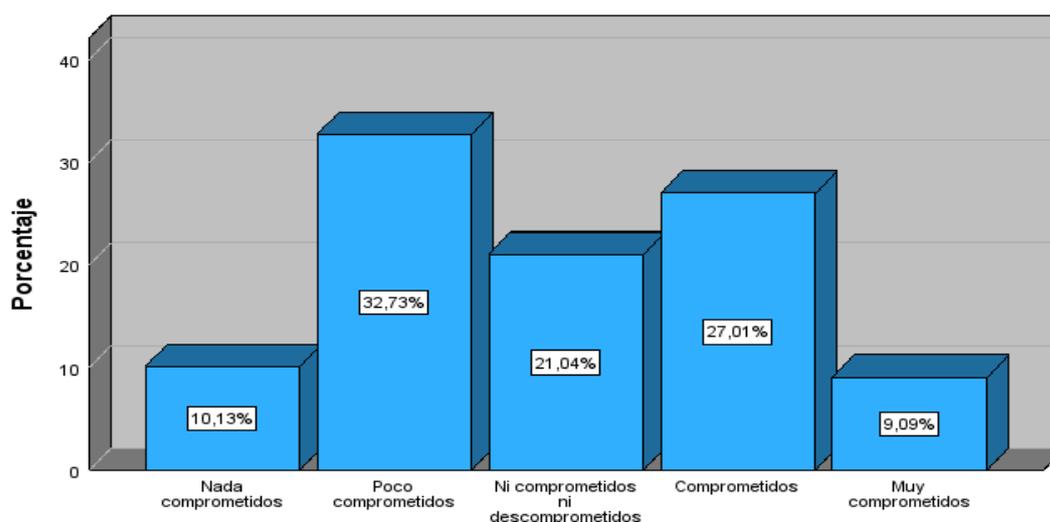
*Compromiso*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada comprometidos	39	10,1%
Poco comprometidos	126	32,7%
Ni comprometidos ni descomprometidos	81	21%
Comprometidos	104	27%
Muy comprometidos	35	9,1%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 6**

*Compromiso*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Acorde a los datos obtenidos se observa que las personas consideran que los negocios del sector comercial están pocos comprometidos con la atención al cliente, esto quiere decir que no hay una buena gestión por parte de los propietarios que priorice la satisfacción de la clientela en los negocios, lo cual debería ser preocupante porque el puntaje más bajo también indica que los negocios no están nada comprometidos.

## 6. ¿Cómo considera la promoción de la cultura por parte de los negocios del malecón de La Libertad?

**Tabla 10**

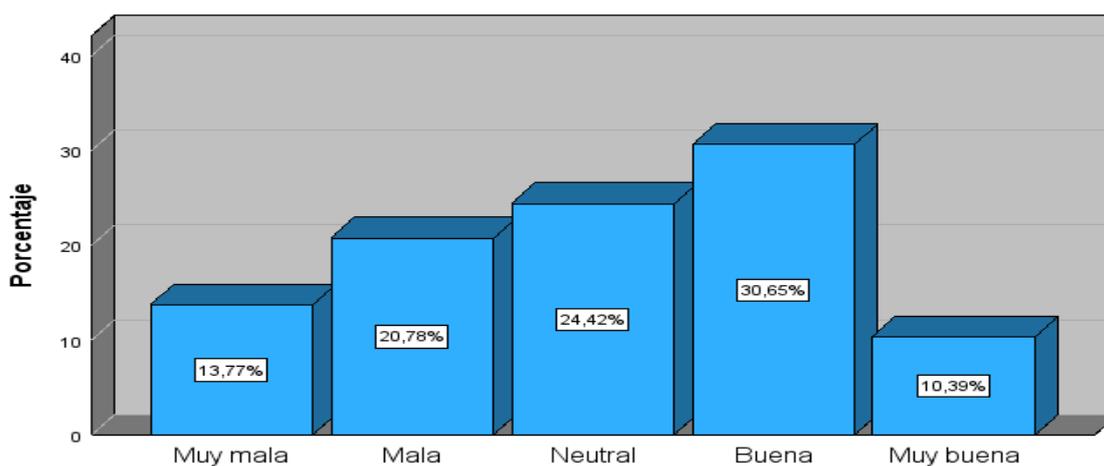
*Cultura*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy mala	53	13,8%
Mala	80	20,8%
Neutral	94	24,4%
Buena	118	30,6%
Muy buena	40	10,4%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 7**

*Cultura*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

De acuerdo con los resultados de la encuesta, la pregunta relacionada con la promoción de la cultura en los negocios del sector comercial obtuvo un resultado positivo. La mayoría de los encuestados considera que la promoción es “Buena” la cual destacó entre las otras opciones, esto quiere decir que los negocios incentivan la cultura con distintas temáticas innovadoras, lo cual es positivo para el desarrollo de la comunidad. Por otro lado, el porcentaje más bajo es de la opción “Muy mala” lo cual podría mejorar con distintas estrategias.

**7. ¿Qué tan eficientes considera que son las iniciativas de bienestar social promovidas por los negocios del malecón de La Libertad?**

**Tabla 11**

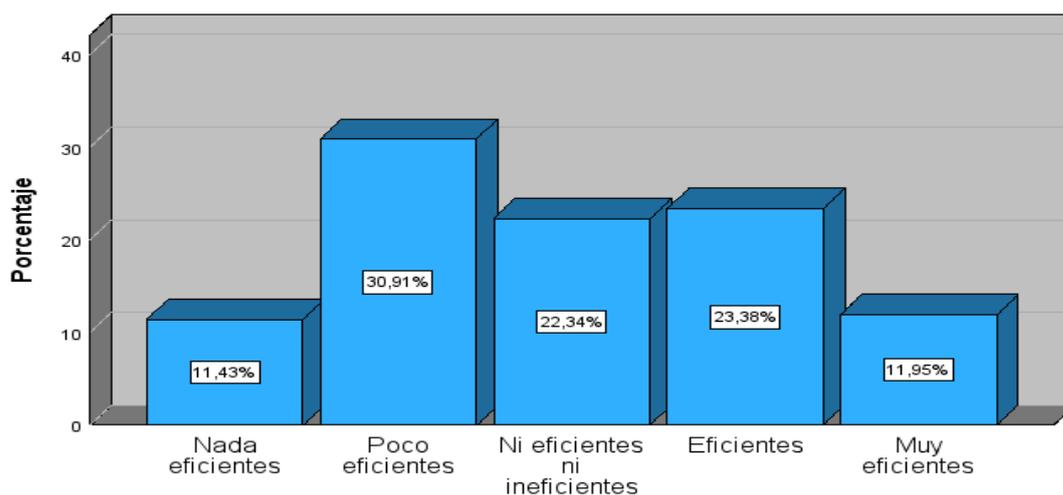
*Bienestar social*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada eficientes	44	11,4%
Poco eficientes	119	30,9%
Ni eficientes ni ineficientes	86	22,3%
Eficientes	90	23,4%
Muy eficientes	46	11,9%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 8**

*Bienestar social*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Por medio de los resultados recopilados, la pregunta que se realizó está relacionada a la eficiencia de las iniciativas de bienestar social, la cual revela una percepción negativa por el motivo de que el porcentaje más alto fue de la opción “Poco eficientes” lo cual indica que la mayoría de la población no percibe que los negocios tengan iniciativas de bienestar social. Sin dejar atrás que el porcentaje más bajo fue de la opción “Nada eficientes”.

**8. ¿Cómo calificaría usted la importancia de la implementación de prácticas de RSE en los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad?**

**Tabla 12**

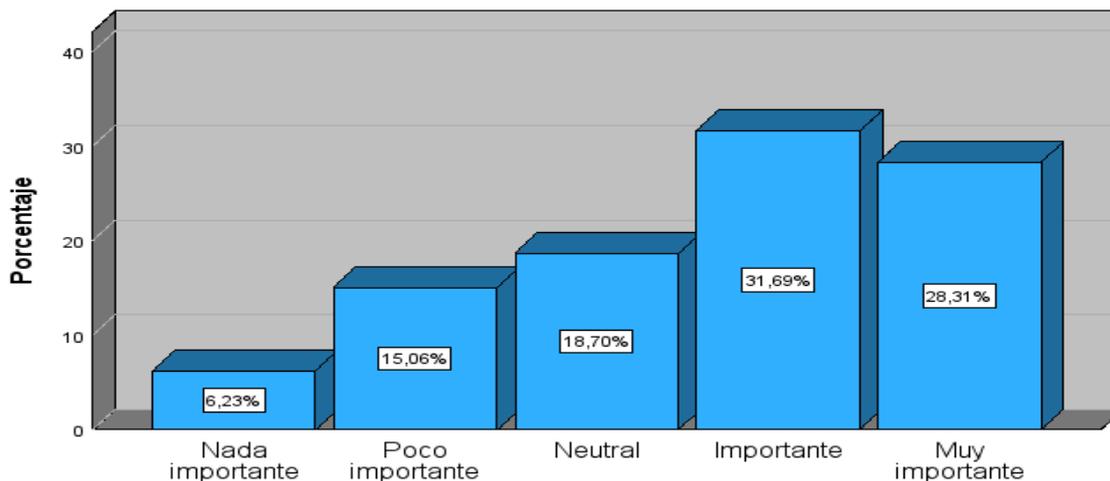
*Importancia de implementación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada importante	24	6,2%
Poco importante	58	15,1%
Neutral	72	18,7%
Importante	122	31,7%
Muy importante	109	28,3%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 9**

*Importancia de implementación*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

De acuerdo con los resultados, la pregunta de importancia de la implementación de las prácticas de RSE en los negocios, presento un porcentaje alto en la opción “importante” esto indica que las personas reconocen la importancia de la aplicación de este tema. Sin dejar de mencionar que la opción “Nada importante” obtuvo un puntaje bajo lo que establece que, de todas maneras, existe un grupo de personas que consideran que no es necesario la implementación de este tema.

## 9. ¿Cómo calificaría la gestión del impacto ambiental por parte de los negocios del malecón de La Libertad?

**Tabla 13**

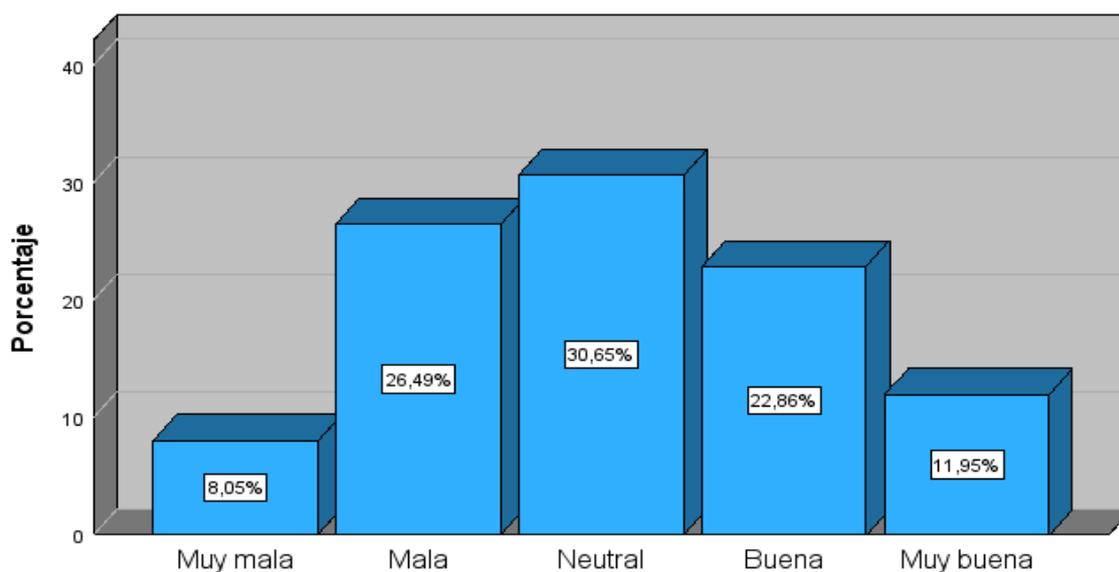
*Impacto ambiental*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	31	8,1%
Mala	102	26,5%
Neutral	118	26,5%
Buena	88	30,6%
Muy buena	46	11,9%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 10**

*Impacto ambiental*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

La pregunta relacionada con la gestión de impacto ambiental muestra un resultado “Neutral” siendo el más alto, esto indica que las personas no cuentan con una opinión decidida sobre si estos negocios gestionan de manera positiva o negativa el impacto ambiental dentro de sus negocios. Por otro lado, el porcentaje más bajo lo obtuvo la opción “Muy mala” que es una parte de la población que establece una deficiencia en la gestión ambiental.

**10. ¿Cree que la calidad de productos y servicios que ofrecen los negocios del malecón La Libertad contribuye a su ventaja competitiva?**

**Tabla 14**

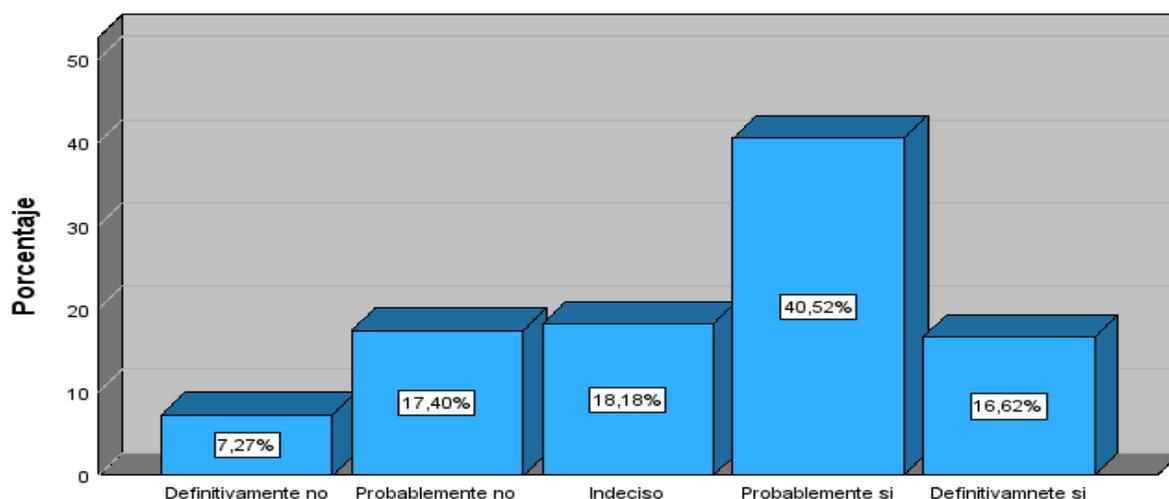
*Calidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente no	28	7,3%
Probablemente no	67	17,4%
Indeciso	70	18,2%
Probablemente si	156	40,5%
Definitivamente si	64	16,6%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 11**

*Calidad*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

La pregunta que relaciona la calidad de productos y servicios ofrecidos por los negocios del malecón contribuye a su ventaja competitiva, muestra un resultado positivo con un porcentaje alto en opción “Probablemente sí” lo cual indica que los encuestados consideran que los negocios destacan por medio de sus productos. Por otro lado, el porcentaje más bajo fue en la opción “Definitivamente no” quiere decir que una pequeña parte de la población tiene una perspectiva distinta.

## 11. ¿Cómo cliente considera que los negocios del malecón de La Libertad innovan en sus productos y servicios?

**Tabla 15**

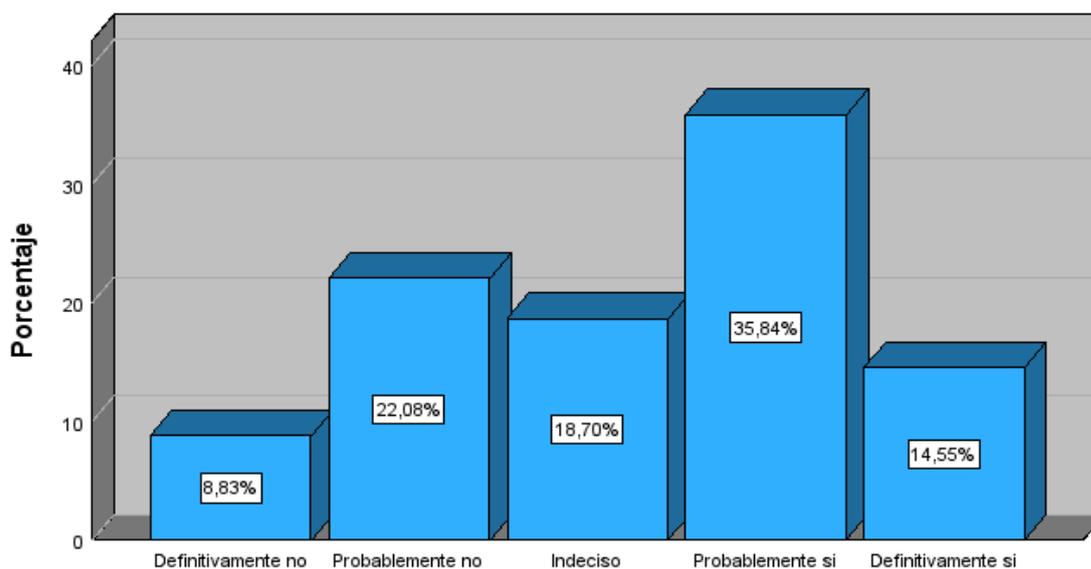
*Innovación*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	34	8,8%
Probablemente no	85	22,1%
Indeciso	72	18,7%
Probablemente si	138	35,8%
Definitivamente si	56	14,5%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 12**

*Innovación*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

De acuerdo con la pregunta que se realizó, acerca de que, si los clientes consideran que los negocios innovan tanto en sus productos como en sus servicios, muestra un resultado positivo. El porcentaje más alto lo obtuvo la opción “Probablemente sí”. Por otro lado, el porcentaje más bajo lo obtuvo la opción “Definitivamente no” destaca que hay un grupo de personas que no creen que los negocios innoven en productos y servicios.

## 12. ¿Cómo calificaría la competitividad de los negocios del sector comercial del malecón en comparación con otras áreas de comercio?

**Tabla 16**

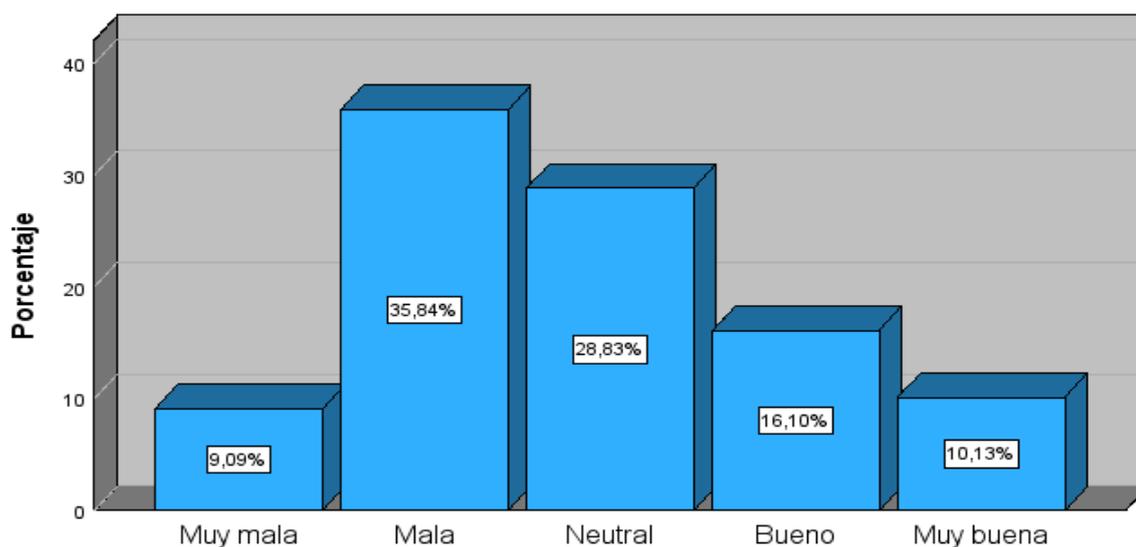
*Competitividad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy mala	35	9,1%
Mala	138	35,8%
Neutral	111	28,8%
Bueno	62	16,1%
Muy buena	39	10,1%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 13**

*Competitividad*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

La pregunta referente a la competitividad de los negocios del sector comercial en comparación con otras áreas de comercialización muestra el porcentaje más alto en la opción “Mala” esto indica que el sector comercial del Malecón de La Libertad no está realizando estrategias que ayuden a que sus negocios resalten entre la competencia. El porcentaje más bajo lo obtuvo la opción “Muy mala” lo cual indica que una parte de los encuestados percibe que no es buena la competitividad de este sector.

**13. ¿Qué tan responsables son los negocios del sector comercial en cuanto al cuidado del medio ambiente en el control de desechos plásticos y su impacto en la comunidad?**

**Tabla 17**

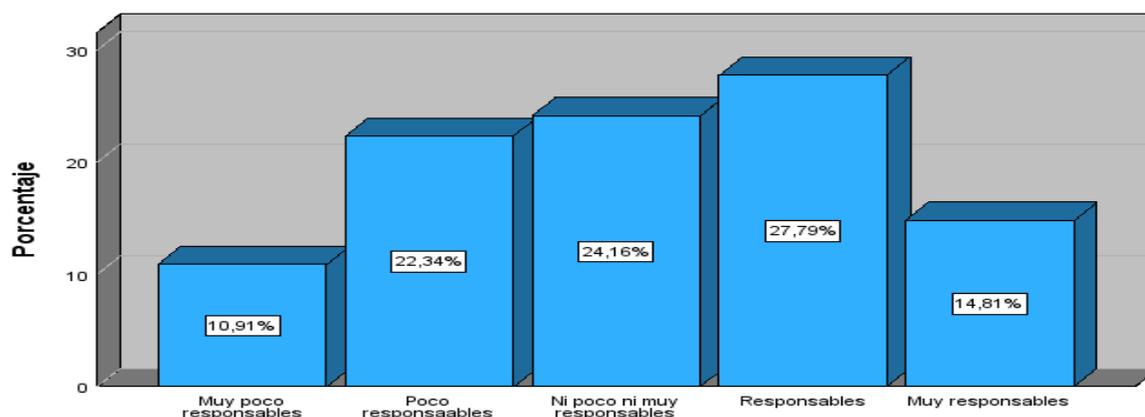
*Medio ambiente*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy poco responsables	42	10,9%
Poco responsables	86	22,3%
Ni poco ni muy responsables	93	24,2%
Responsables	107	27,8%
Muy buena	57	14,8%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 14**

*Medio ambiente*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Con respecto a la pregunta sobre responsabilidad de los negocios del sector comercial en cuanto al cuidado del medio ambiente muestra un porcentaje alto en la opción “responsables” esto indica que una gran parte de los encuestados considera que los negocios son cuidadosos al momento de realizar sus actividades comerciales, pero se debe destacar que las opciones “Ni poco ni muy responsables” y “Poco responsables” están cerca de la primera opción. El porcentaje más bajo lo tiene la opción “Muy poco responsables” estableciendo que un parte de la población estima que no hay responsabilidad en el sector comercial.

#### 14. ¿Cómo consideraría que es el ambiente o clima laboral en los negocios del malecón?

**Tabla 18**

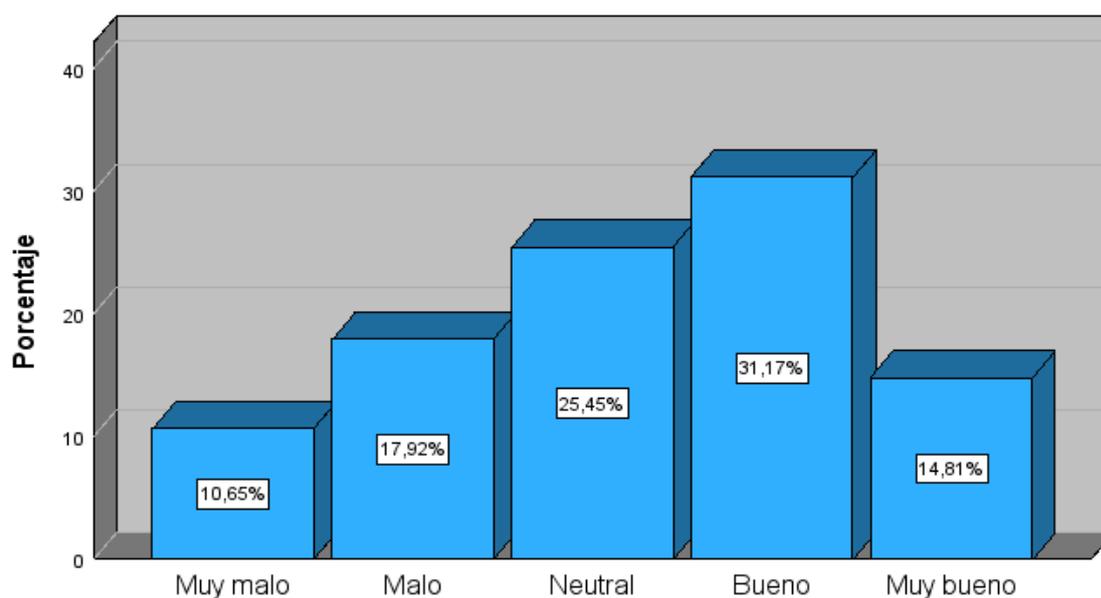
*Clima laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	41	10,6%
Malo	69	17,9%
Neutral	98	25,5%
Bueno	120	31,2%
Muy bueno	57	14,8%
Total	385	100%

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 15**

*Clima laboral*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

De acuerdo con los resultados, el porcentaje más alto lo tiene la opción “Bueno” esto indica que las personas han observado que hay un ambiente laboral positivo en los negocios lo cual es positivo. Por otra parte, el porcentaje más bajo lo obtuvo la opción “Muy malo” esto establece que cierta parte de personas percibe que hay negatividad en el ambiente laboral de los negocios.

**15. ¿Qué tan comprometidos están los negocios del malecón con las prácticas de responsabilidad social empresarial, en lo que respecta al mejoramiento económico, social, ambiental?**

**Tabla 19**

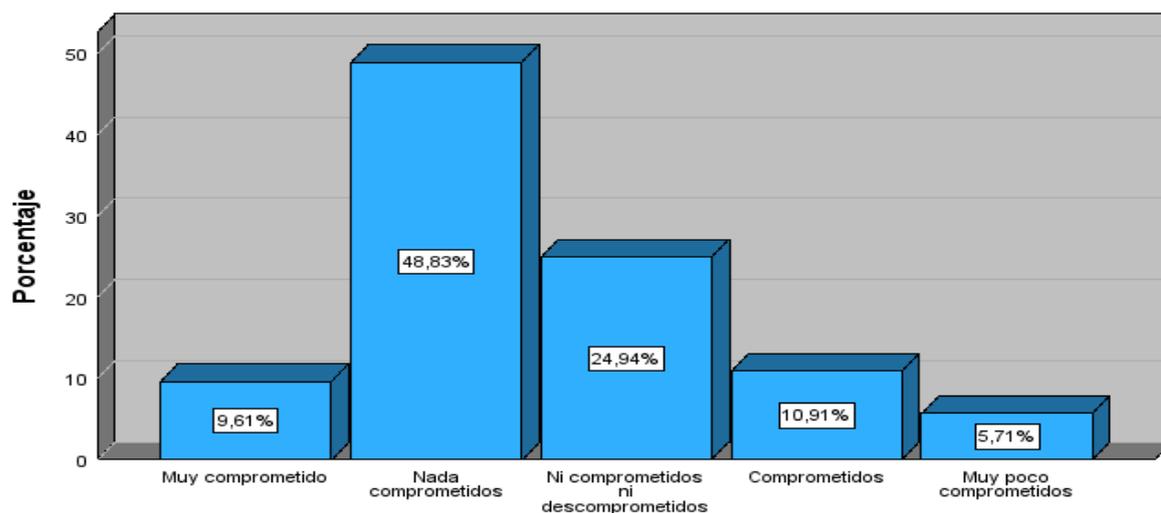
*Prácticas de RSE*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy comprometido	37	9,6%
Nada comprometidos	188	48,8%
Ni comprometidos ni descomprometidos	96	24,9%
Comprometidos	42	10,9%
Muy comprometidos	22	5,7%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

**Figura 16**

*Prácticas de RSE*



*Nota:* Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón La Libertad

Se observa que la opción “Nada comprometidos” es el porcentaje más alto esto indica que los encuestados no han evidenciado que los negocios del sector comercial tengan iniciativas y el compromiso de implementar las prácticas de responsabilidad social empresarial. Además, el porcentaje más bajo lo tiene la opción “Muy poco comprometido” esto indica que no hay un buen compromiso por parte de los negocios del sector comercial.

## DISCUSIÓN

Mediante los resultados que se recopilaron por medio de las entrevistas a los propietarios y encuestas a los clientes, se evidencio la situación actual que tienen los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad con respecto a la responsabilidad social empresarial, de esta manera se logró indagar y obtener información relevante para responder la interrogante: ¿Cómo las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad? en donde sin duda alguna se evidencia la carencia de conocimiento acerca de la variable responsabilidad social empresarial en los negocios del sector comercial.

Por medio de las entrevistas que se realizaron los propietarios dieron a conocer que, en los negocios del sector comercial, se desconoce en su mayoría de que se trata o que significa la responsabilidad social empresarial (RSE) y mucho menos cuales son los beneficios que promueven estas prácticas.

Sobre todo, mencionan que las entidades municipales no toman relevancia a este tema y no buscan la manera de que en estos sectores se conozca e implemente estas prácticas socialmente responsables. Por lo cual, a ellos como propietarios se les complica implementar la RSE en sus negocios por el limitado conocimiento y financiamiento, esto genera una desventaja para los negocios del sector.

A pesar de esta situación, los propietarios de los negocios tratan de adaptarse a distintas problemáticas que se presentan cada día, como es el incremento constante de la competencia en el mercado, cada vez hay más negocios que buscan liderar y tener un buen posicionamiento en dicho sector. Por lo cual, deben seguir creando estrategias innovadoras que promuevan el crecimiento de sus negocios y que estos no tengan problemas a largo plazo como es el de cerrar sus negocios, ya que en el sector comercial del malecón de La Libertad muchos emprendimientos han fracasado en el proceso.

Por consecuentemente, esto provoca una preocupación en los comerciantes porque desconocen si están realizando de manera correcta el manejo de sus negocios. A pesar de que mencionan que intentan no impactar tanto de manera negativa al medio ambiente, no cuentan con una buena capacitación o guía de cómo pueden mejorar en este aspecto. Sobre todo, en la satisfacción del personal y del cliente ya que han intentado establecer buenos vínculos pero que esto no ha sido suficiente.

Con respecto a los resultados que se recopilaron por medio de la encuesta que se realizó, se debe recalcar que la encuesta fue realizada a personas mayores de edad, con el objetivo de obtener información confiable sobre el tema tratado. De esta manera, se logró determinar que la comunidad del cantón La Libertad en su mayoría desconoce acerca de que es la responsabilidad social empresarial lo cual es negativo porque estas prácticas provocan beneficios no solo para los negocios si no para la comunidad.

En una de las preguntas de encuesta se mencionó que tan eficiente son los servicios de los negocios del sector, la cual obtuvo una respuesta positiva por parte de los encuestados. Lo cual indica que las personas se sienten cómodos y en parte satisfechos con el servicio que les han brindado. Desglosando el resto de las preguntas se debe destacar que las personas respondieron positivamente a la importancia de la implementación de la responsabilidad social empresarial y a los beneficios que estas brindan, los encuestados están conscientes que sería productivo que los negocios ejecuten la RSE.

Con respecto a las preguntas del impacto al medio ambiente, una parte de los encuestados respondieron que los negocios del sector comercial del malecón La Libertad en su mayoría son responsables y procuran no ser tan contaminantes, sobre todo en esta zona que es turística por su playa. Por otro lado, la otra parte de los encuestados respondieron que desconocen si los negocios cuidan o no el medio ambiente al momento de comercializar sus productos.

Siguiendo con la indagación de las preguntas, se le realizó a los encuestados sobre la calidad de los productos y si consideran que esto les brinda una ventaja competitiva en el mercado. La respuesta fue positiva, los encuestados consideran que los productos se ajustan a sus necesidades y que si representa una ventaja competitiva porque el usuario se siente confiado que adquirido es de buena calidad, sobre todo que puede conseguir todo en un solo lo cual le ahorra tiempo.

Pero al momento de contestar la pregunta que está relacionada con el compromiso que tienen los negocios del sector comercial al implementar la responsabilidad social empresarial fue negativa. Los usuarios consideran que existe mucho desinterés por parte de los propietarios del malecón de La Libertad en implementar estas prácticas, lo más probable es que se hayan percatado que el personal no está capacitado de la manera correcta y tengan muchas falencias al momento de atender los negocios.

## **Propuesta: Plan de acción para la aplicación de la responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad**

### **Antecedentes**

En la actualidad el tema Responsabilidad social empresarial ha tomado relevancia en el mundo empresarial. Lo cual, promueve que las empresas de distintos sectores busquen la aplicación de estas prácticas socialmente responsables, por el motivo de los múltiples beneficios que generan en las organizaciones. Es importante que se tome más en consideración el tema de investigación, que se implementen en sus actividades y filosofía.

Tan pronto como se obtuvieron los resultados de investigación se pudo observar que los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad implementan de manera escasa la responsabilidad social empresarial, lo cual no genera un impacto positivo. Por lo tanto, estos negocios de dicho sector pierden la oportunidad de obtener beneficios significativos. Por este motivo, se presentará un plan de acción con las debidas estrategias para que el sector comercial del malecón logre generar un impacto positivo.

### **Filosofía empresarial**

#### **Misión**

Fomentar prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad, que brinde productos y servicios de calidad a los clientes, por medio de la aplicación de prácticas socialmente responsables.

#### **Visión**

Posicionar al sector comercial del malecón de La Libertad como un sector comprometido con la aplicación de la responsabilidad social empresarial, contribuyendo a la mejora de calidad de vida de los ciudadanos y al cuidado del medio ambiente.

#### **Objetivo general:**

Definir estrategias que impulsen la aplicación de la responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad.

#### **Objetivos específicos**

- Fomentar la sostenibilidad económica adoptando prácticas comerciales responsables

- Fortalecer la unión y calidad de vida de la comunidad
- Implementar iniciativas que ayuden a reducir el impacto ambiental que provocan las actividades comerciales
- Crear una ventaja competitiva que este fundamentada en la reputación de la responsabilidad y sostenibilidad.

**Valores:**

**Transparencia:** conservar canales de información que estén disponibles para la ciudadanía

**Responsabilidad:** Mantener el compromiso al momento de administrar

**Sostenibilidad:** Establecer el equilibrio entre lo económico, social y ambiental

**Tabla 20**

*Foda*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación estratégica</li> <li>• Variedad de negocios que facilita la aplicación de RSE</li> <li>• Compromiso de los negocios con la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del interés en el turismo sostenible</li> <li>• Disponibilidad para implementar programas de financiamiento para proyectos de RSE</li> <li>• Apoyo por parte de entidades municipales para iniciativas sostenibles</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado conocimiento de RSE en el sector comercial</li> <li>• Infraestructura deficiente para implementar iniciativas ambientales</li> <li>• Resistencia o miedo al cambio por parte de los negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de competitividad</li> <li>• Impactos ambientales negativos en la zona</li> <li>• Inestabilidad económica que afecta la inversión en prácticas de RSE</li> </ul>

*Nota:* Análisis a través de los resultados se estableció el Foda

**Tabla 21***Plan de acción*

<b>Objetivo general</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>
Definir estrategias que impulsen la aplicación de la responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad.	Económica	Fomentar la sostenibilidad económica adoptando prácticas comerciales responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones sobre prácticas de RSE</li> <li>• Trabajar junto con autoridades locales para que los negocios que implementen la RSE obtengan beneficios fiscales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer talleres y seminarios de manera semestral o anual para los propietarios y empleados.</li> <li>• Definir reuniones con las autoridades locales con el fin de promover incentivos fiscales para motivar a los negocios a implementar la RSE</li> </ul>
	Social	Fortalecer la unión y calidad de vida de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer eventos comunitarios para mejorar la integración social</li> <li>• Programas que prioricen la contratación de jóvenes peninsulares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar eventos comunitarios donde se interactúe de manera directa con las personas.</li> <li>• Programas enfocados en la contratación de jóvenes, lo cual será realizado por redes sociales.</li> </ul>
	Ambiental	Implementar iniciativas que ayuden a reducir el impacto ambiental que	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar campañas para la concientización del impacto ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar campañas en los negocios e incentivar la</li> </ul>

	<p>provocan las actividades comerciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar sistemas de reciclaje dentro y fuera de los negocios</li> </ul>	<p>asistencia por medio redes sociales, radio y volantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar contenedores de reciclaje con las respectivas indicaciones para clasificar el papel, cartón, vidrio y otros residuos. Estos deben estar en puntos estratégicos dentro y fuera de los negocios.</li> </ul>
<p>Ventaja competitiva</p>	<p>Crear una ventaja competitiva que este fundamentada en la reputación de la responsabilidad y sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar la responsabilidad social empresarial en las estrategias de marketing</li> <li>• Establecer una certificación para los negocios del sector comercial que cumplan con las prácticas de RSE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de redes sociales dar a conocer como los negocios incorporan la RSE por medio de fotos, videos, hashtags, etc.</li> <li>• Incorporar un reglamento el cual deba cumplirse para obtener la certificación de RSE, con el fin de que los negocios lo usen como estrategia destacando que son socialmente responsables.</li> </ul>

*Nota:* Plan de acción para la implementación de la responsabilidad social empresarial en el sector comercial del Malecón de La Libertad

### **Periodo de cumplimiento**

Las estrategias establecidas para la implementación de la RSE en el sector comercial del malecón de La Libertad tienen una estimación de cumplimiento de 12 meses, luego de haberse culminado el trabajo de titulación, en donde se estima que los negocios evaluarán la implementación de las estrategias.

### **Responsables del cumplimiento**

Los dueños de los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad serán los encargados de verificar que se cumplan las estrategias establecidas. Por el motivo de que son los principales beneficiados al momento de que implementen estas prácticas socialmente responsables.

### **Impactos de ejecución**

#### **Económico**

Al implementarse prácticas de responsabilidad social empresarial en los negocios del sector comercial, se captará clientes que estén interesados en consumir productos que sean responsables con el medio ambiente. Además, que prioricen la calidad de sus productos y satisfacer las necesidades del cliente, lo cual aumentará la productividad y traerá beneficios económicos.

#### **Social**

Incentiva a mantener una convivencia armónica entre la comunidad del cantón La Libertad. Lo cual, beneficiara a los negocios del sector comercial, sobre todo incentivara a que los jóvenes se sientan cómodos y seguros al momento de postularse a un puesto de trabajo en esta zona.

#### **Ambiental**

Al aplicarse las prácticas de responsabilidad social empresarial, se contribuye a la disminución de la contaminación del medio ambiente. Por medio de las campañas de concientización se podrá llegar a más personas para que tengan el conocimiento y compromiso de no contaminar, sobre todo que empiecen a dejar sus desechos en los tachos de basura correspondientes para fomentar el reciclaje.

## Conclusiones

- Por medio de los resultados que se obtuvieron mediante el diagnóstico de la situación actual de los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad, se pudo observar que la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial es muy limitada en los negocios, es decir, que son pocas las que se aplican pero que en su mayoría son sin saber que las están ejecutando por el escaso conocimiento que tienen sobre el tema
- Mediante el estudio se logró identificar qué factores de diferenciación tienen los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad con otras zonas de comercio. Se pudo identificar que estos negocios cuentan con diversidad de productos para cualquier tipo de necesidad que tenga el cliente, esta es su mayor ventaja competitiva porque el cliente puede encontrar todo lo que necesita en un solo lugar. Además, cuentan con productos que se ajustan al presupuesto de los clientes esto llama mucho la atención de la comunidad, ya que pueden conseguir un producto de calidad a un buen precio.
- A medida que se obtuvieron los resultados de la investigación se definieron estrategias las cuales se establecieron mediante un plan de acción, con el objetivo de las prácticas de responsabilidad social empresarial se apliquen en los negocios del sector comercial. Las estrategias fueron seleccionadas mediante los resultados que se recopilaban por medio de la encuesta y entrevista. Sin duda alguna, las estrategias más relevantes se encuentran las respectivas capacitaciones acerca de las prácticas de RSE, las campañas de concientización, la fomentación del reciclaje dentro y fuera de los negocios.
- Una vez que se ejecutaron las técnicas de recolección se logró determinar el conocimiento que tienen los emprendedores sobre la RSE, lo cual dio un resultado que indica las falencias que hay en los negocios respecto a este tema. Se generaron soluciones para que los negocios del sector comercial apliquen la responsabilidad social empresarial de una manera positiva y correcta, lo cual se ejecutara por medio del plan de acción con las estrategias establecidas.

## Recomendaciones

- Realizar programas de capacitación para los propietarios y empleados de los negocios del sector comercial, para tratar a profundidad el tema de responsabilidad social empresarial. Mediante el programa pueden incluirse distintas actividades como talleres y seminarios que promuevan y expliquen de manera efectiva que es la RSE, como aplicarla y los beneficios que promueve.
- Los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad deben seguir variando sus productos con una mejor calidad. Por otro lado, también podrían implementar programas que vayan dirigidos a los clientes en donde estos pueden ser recompensados mediante promociones, ofertas y descuentos, con el objetivo de atraer y retener la mayor cantidad de clientes en los negocios.
- Implementar estrategias que se ejecuten lo antes posible en los negocios del sector comercial, dichas estrategias deben contar con un seguimiento y evaluación periódica para asegurar que se esté cumpliendo con lo establecido. Además, sería recomendable que se establezcan vínculos con organizaciones gubernamentales, sobre todo para fortalecer estas iniciativas.
- El plan de acción propuesto debe desarrollarse y ponerse en marcha para tener un mayor alcance en el conocimiento y aplicación de la RSE entre los propietarios de los negocios. Para fortalecer estas prácticas socialmente responsables se podría incluir la creación de una plataforma online con los respectivos materiales educativos para explorar sobre la responsabilidad social empresarial, su buena aplicación y testimonios de éxito.

## Bibliografía

- Arango, L. F. (2017). Responsabilidad social empresarial en las empresas del sector minorista. *Revista Clío América*. Obtenido de <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/download/2436/1798>
- Aránzazu, R. J. (2019). *Responsabilidad Social Corporativa*. ADGG072PO. Editorial, IC. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Responsabilidad\\_social\\_corporativa\\_ADGG0/h1IpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Responsabilidad_social_corporativa_ADGG0/h1IpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Arias, A. S. (26 de enero de 2024). *Economía: Qué es, por qué es tan importante y para qué sirve*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/economia.html>
- Armando, R. (s.f.). *¿Cuál es la diferencia entre sustentabilidad y sostenibilidad?* Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/cual-es-la-diferencia-entre-sustentabilidad-y-sostenibilidad/>
- Ávila, L. H. (2023). Participación de las PYMES en los procesos de responsabilidad social empresarial en Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad*.
- Betacourt, E. W. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo*. Chile: Universal de la Serena. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Responsabilidad\\_Social\\_Empresarial/ymKtDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Responsabilidad_Social_Empresarial/ymKtDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Blanco, A., & Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Redalyc*, 9.
- Cacao, D. S. (2022). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA "MARTHILAB" DE LA COMUNA PALMAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021* (LINCENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA). repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8748/1/UPSE-TAE-2022-0086.pdf>
- Chavez, J. (08 de Mayo de 2023). *¿Qué es el Financiamiento? Ejemplos, tipos e importancia*. Obtenido de Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/financiamiento.html>

- Clavijo, C. (20 de Enero de 2023). *Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos*. Obtenido de Hubspot : <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>
- Conforme, C. E. (2018). *La responsabilidad social empresarial y su impacto en el éxito competitivo de las micro, pequeñas y medianas empresas del cantón Jipijapa (tesis de tercer nivel, Universidad estatal del sur de Manabí)*. Repositorio institucional. Obtenido de Universidad estatal del sur de Manabí: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1142/1/UNESUM-ECUADOR-ECO-2018-39.pdf>
- Estrella, B. F. (2019). *Responsabilidad social empresarial corporativa: De la noción a la gestión*. España: Editorial UOC, S.L. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Responsabilidad\\_social\\_corporativa/UX4tEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Responsabilidad_social_corporativa/UX4tEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Hussein, E. (2022). *La responsabilidad social empresarial en Islam*. Hussein Elasrag. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_Responsabilidad\\_Social\\_Empresarial\\_en/sN1iEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/La_Responsabilidad_Social_Empresarial_en/sN1iEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Isabel, M. F. (2023). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS EMPRENDIMIENTOS DEL CANTON SANTA ELENA, AÑO 2022 (TRABAJO DE LICENCIATURA, UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA)*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9310/1/UPSE-TAE-2023-0043.pdf>
- Jain, N. (15 de Julio de 2023). *¿Qué es la innovación? Definición, tipos, ejemplos y proceso*. Obtenido de Ideascale: [https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/#toc\\_Que\\_es\\_la\\_innovacion](https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/#toc_Que_es_la_innovacion)
- Juste, I. (23 de Octubre de 2018). *Qué es el medio ambiente*. Obtenido de Ecología verde : <https://www.ecologiaverde.com/que-es-el-medio-ambiente-1674.html>
- Morales, E. L., Cevallos, L. P., Pacha, C. M., & Valle, M. A. (2019). Aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas ecuatorianas en la última década. *Centro Sur*, 1-15.

- Nicole, G. C., & Viviana, R. (2019). Responsabilidad Social Empresarial: una revision bibliografica. *Universidad del azuay* , 9. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/237/316>
- Ormaza , J., Ochia , J., Ramírez , F., & Quevedo , J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *redalyc.org*, 18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519009/28063519009.pdf>
- Orrala Suárez, A. N. (2022). *Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022. (Tesis de licenciado, Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena)*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10087>
- Ortega, C. (01 de Diciembre de 2022). *Procesamiento de datos de investigación: ¿Cómo realizarlo?* Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/procesamiento-de-datos-de-investigacion/>
- Peiró, R. (11 de Mayo de 2020). *Cultura*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/cultura.html>
- Perevochtchikova, M. (2012). La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales. *Scielo*.
- Pimenta, C. C., & Calderón, J. A. (2022). Un repaso a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en América Latina y el Caribe. *Revista Economía y Política*.
- Porto, J. P., & Gardey, A. (27 de Abril de 2023). *Compromiso - Qué es, tipos, definición y concepto*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/compromiso/>
- Pursell, S. (26 de Abril de 2022). *Ventaja competitiva: qué es, características, tipos y ejemplos*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/ventaja-competitiva#que-es>
- Rivera, E. (19 de abril de 2022). *Qué es sustentable y sostenible: concepto, diferencias y ejemplos*. Obtenido de Tiendanube: <https://www.tiendanube.com/mx/blog/que-es-sustentable-y-sostenible/>
- Roldán, P. N. (12 de Febrero de 2024). *Negocio: Qué es, tipos y por qué se crean*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/negocio.html>

Rosario. (04 de junio de 2020). *Calidad: Qué es y los tipos que hay*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Sevilla, A. (22 de Febrero de 2024). *¿Qué es la productividad? Descubre su fórmula, factores y ejemplo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Vive. (17 de Octubre de 2023). *¿Qué es el crecimiento económico y cómo se mide?* Obtenido de UNIR: <https://www.unir.net/empresa/revista/crecimiento-economico/>

Westreicher. (09 de Septiembre de 2020). *Sociedad: Qué es, características y tipos*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/sociedad.html>

Westreicher, G. (01 de abril de 2020). *Financiación o financiamiento*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

**Apéndice**  
**Apéndice 1 Matriz de consistencia**

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Responsabilidad Social Empresarial en el sector comercial del malecón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2023	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	La responsabilidad social empresarial beneficia al sector comercial del malecón La Libertad	Responsabilidad social empresarial (RSE)	Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Productividad</li> <li>•Financiamiento</li> <li>•Crecimiento</li> </ul>	Diseño
	¿Cómo las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad, año 2023?	Determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial que generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad					No experimental
							Enfoque
							Mixto
							Alcance
	PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO					Descriptivo
							Métodos
							Analítico
							Inductivo
							Población y muestra
Comerciantes y habitantes del sector "malecon" del cantón La Libertad							
<ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuál es la situación actual que existe en base a la RSE en sector comercial del malecón de La Libertad?</li> <li>•¿Que factores de diferenciación se aplican en el sector comercial del malecón de La Libertad?</li> <li>•¿Qué estrategias impulsarían a la aplicación de la RSE en el sector comercial del malecón de La Libertad?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Diagnosticar la situación actual en base a la RSE en sector comercial del malecón de La Libertad</li> <li>•Identificar qué factores de diferenciación se aplican en el sector comercial del malecón de La Libertad</li> <li>• Definir qué estrategias impulsarían a la aplicación de la RSE en el sector comercial del malecón de La Libertad?</li> </ul>	Procesamiento					
		Técnicas					
		Entrevista					
		Encuesta					
Ventaja competitiva		Instrumentos					
		Guía de entrevista					
		Cuestionario					
		Herramientas TIC					
						Google Forms - SPSS o Excel	

## Apéndice 2 Cuestionario de encuesta

**Tema:** Responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023.

**Objetivo:** Determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial que generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad, provincia Santa Elena, año 2023.

**Instrucciones:** Estimados encuestados, leer las preguntas y contestar de acuerdo con sus conocimientos. Se agradece su colaboración.

Edad

1	18-21 años	
2	22-25 años	
3	26-29 años	
4	30-33 años	
5	Mayor a 33	

1. ¿Tiene conocimiento sobre que es la responsabilidad social empresarial

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indeciso	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

2. ¿Cómo calificaría la eficiencia del servicio en los negocios del malecón de La Libertad?

1	Muy eficiente	
2	Eficiente	
3	Ni eficiente ni ineficiente	
4	Poco eficiente	
5	Nada eficiente	

3. ¿Qué tan transparentes cree que son las prácticas financieras de los negocios en el malecón de La Libertad?

1	Muy transparentes	
2	Transparentes	
3	Neutral	
4	Poco transparentes	
5	Nada transparentes	

4. ¿Qué tan de acuerdo está usted que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios en los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad?

1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

5. ¿Qué tan comprometidos están los negocios del malecón de La Libertad con la satisfacción al cliente?

1	Muy comprometidos	
2	Comprometidos	
3	Ni comprometidos ni descomprometidos	
4	Poco comprometidos	
5	Nada comprometidos	

6. ¿Cómo considera la promoción de la cultura por parte de los negocios del malecón de La Libertad?

1	Muy buena	
2	Buena	
3	Neutral	
4	Mala	
5	Muy mala	

7 ¿Qué tan eficientes considera que son las iniciativas de bienestar social promovidas por los negocios del malecón de La Libertad?

1	Muy eficientes	
2	Eficientes	
3	Ni eficientes ni ineficientes	
4	Poco eficientes	
5	Nada eficientes	

8 ¿Cómo calificaría usted la importancia de la implementación de prácticas de RSE en los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad?

1	Muy importante	
2	Importante	
3	Neutral	
4	Poco importante	
5	Nada importante	

9 ¿Cómo calificaría la gestión del impacto ambiental por parte de los negocios del malecón de La Libertad?

1	Muy buena	
2	Buena	
3	Neutral	
4	Mala	
5	Muy mala	

10 ¿Cree que la calidad de productos y servicios que ofrecen los negocios del malecón La Libertad contribuye a su ventaja competitiva?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indeciso	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

11 ¿Cómo cliente considera que los negocios del malecón de La Libertad innovan en sus productos y servicios?

1	Definitivamente si	
2	Probablemente si	
3	Indeciso	
4	Probablemente no	
5	Definitivamente no	

12 ¿Cómo calificaría la competitividad de los negocios del sector comercial del malecón en comparación con otras áreas de comercio?

1	Muy buena	
2	Bueno	
3	Neutral	
4	Mala	
5	Muy mala	

13 ¿Qué tan responsables son los negocios del sector comercial en cuanto al cuidado del medio ambiente en el control de desechos plásticos y su impacto en la comunidad?

1	Muy responsables	
2	Responsables	
3	Ni poco ni muy responsables	

4	Poco responsables	
5	Muy poco responsables	

14 ¿Cómo consideraría que es el ambiente o clima laboral en los negocios del malecón?

1	Muy bueno	
2	Bueno	
3	Neutral	
4	Malo	
5	Muy malo	

15 ¿Qué tan comprometidos están los negocios del malecón con las prácticas de responsabilidad social empresarial, en lo que respecta al mejoramiento económico, social, ambiental?

1	Muy comprometido	
2	Comprometidos	
3	Ni comprometidos ni descomprometidos	
4	Poco comprometidos	
5	Nada comprometidos	

### Apéndice 3 Preguntas de entrevista

**Tema:** Responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023.

**Objetivo:** Receptar información acerca de la variable responsabilidad social empresarial por medio de las entrevistas dirigidas a 3 propietarios de los negocios del sector comercial

**Instrucciones:** La entrevista está conformada por 10 preguntas, con una duración estimada de 30 min. Se agradece su aporte y apoyo al trabajo de investigación.

11. ¿Por qué es importante tener el respectivo conocimiento acerca de la responsabilidad social empresarial en los negocios del sector comercial del malecón de La Libertad?

---

12. ¿Qué medidas ha implementado para mejorar la productividad en su negocio?

---

13. ¿Qué estrategias ha utilizado para impulsar el crecimiento de su negocio en el malecón de La Libertad?

---

14. ¿Cómo su negocio demuestra el compromiso respecto a la satisfacción y el bienestar de sus clientes?

---

15. ¿Qué acciones realiza su negocio para promover la cultura en el malecón de La Libertad?

---

16. ¿Cómo su negocio trata de minimizar el impacto ambiental?

---

17. ¿Qué estrategias ha implementado para disminuir la contaminación ambiental?

---

18. ¿Cómo garantiza la calidad de sus productos y servicios que ofrece?

---

19. ¿Por qué cree que es importante mantener la innovación en tu negocio?

---

20. ¿Qué estrategias utiliza para mantener la competitividad de su negocio y diferenciarse de los demás?

---

## Apéndice 4 Validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

#### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el trabajo de Integración Curricular titulado: “Responsabilidad social empresarial en el sector comercial del malecón de La Libertad, provincia Santa Elena, año 2023.”, planteado por el estudiante **López De la O Wendy Jaritza**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la encuesta
2. Guía de entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuando puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La libertad, 6 de junio de 2024

Ing. Sabina Villón; MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresas

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## Apéndice 5 Certificado de antiplagio



INFORME DE ANÁLISIS  
magister

### TESIS LOPEZ DE LA O WENDY JARITZA..It

**1%**  
Textos sospechosos

< 1% Similitudes  
< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

<b>Nombre del documento:</b> TESIS LOPEZ DE LA O WENDY JARITZA..It.pdf <b>ID del documento:</b> f750a725d2b60856a393bc2c12d467af835f2bfe <b>Tamaño del documento original:</b> 552,77 kB	<b>Depositante:</b> LUIS GERMAN TORRES BARRERA <b>Fecha de depósito:</b> 23/6/2024 <b>Tipo de carga:</b> interface <b>fecha de fin de análisis:</b> 23/6/2024	<b>Número de palabras:</b> 14.404 <b>Número de caracteres:</b> 104.942
--	--	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes de similitudes

#### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10087/1/JPSE-TAE-2023-0104.pdf">repositorio.upse.edu.ec</a> https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10087/1/JPSE-TAE-2023-0104.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	<a href="https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10054">repositorio.upse.edu.ec</a>   Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elen... https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10054 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
3	<a href="#">TIC - PIBAQUE RODRIGUEZ ARIANA ISABEL.docx</a>   TIC - PIBAQUE RODRIG... #99558d El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	<a href="#">Documento de otro usuario</a> #492f3a El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)



### Apéndice 7 Evidencia de entrevista



## Apéndice 8 Evidencia de encuesta

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdDkzTujjHQ-LR2y2Z7qQ4E8H4UvHbWlyqIX-44bmhsg-Tpg/viewform

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR COMERCIAL DEL MALECÓN DE LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023.

**objetivo general:** Determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial que generan beneficios en el sector comercial del malecón de La Libertad

Estimados encuestados, leer detenidamente las preguntas y contestar acorde a sus conocimientos. De antemano se agradece su colaboración

wendymaritza11@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Edad \*

- 18-21 años
- 22-25 años
- 26-29 años