



**UNIVERSAL ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS LAVADORAS DE  
CARROS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Mario Misael Mullo Cujilema**

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor tutor del trabajo de titulación, “Responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros, cantón La Libertad, año 2024” elaborado por el Sr. Mario Misael Mullo Cujilema, egresado 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 en su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la pruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Ing. Carol Caamaño López**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente trabajo de titulación denominado “Responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros, cantón La Libertad, año 2024”, 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, Mario Misael Mullo Cujilema con cédula de identidad número 0650466758 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



.....  
**Mario Misael Mullo Cujilema**

**C.C. No: 0650466758**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de titulación a mis padres que siempre me brindaron su apoyo, a mis hermanos que siempre me motivan a seguir adelante y son la guía de mi camino.

A mí mismo, por no rendirme a ante los obstáculos, las noches de desvelo, por la perseverancia. Por qué este trabajo no solo representa un logro académico, sino una prueba de que los sueños se alcanzan con dedicación y esfuerzo.

Esta tesis es el fruto del esfuerzo colectivo y personal, un testimonio de que, con voluntad, todo es posible.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a dios por darme fortaleza y guía en cada paso de mi vida, por darme sabiduría y perseverancia necesaria para completar este trabajo.

Agradezco a mi familia por su amor incondicional apoyo constante y sus palabras de aliento que han sido fundamentales durante todo este proceso académico.

A mi tutora de tesis Ing. Carol Caamaño López por su paciencia dedicación y valiosos consejos que me guiaron a lo largo de la elaboración de este trabajo

Agradezco también al Lic. Eduardo Vinicio Pico Gutiérrez especialista de tesis por sus valiosas aportaciones que ayudaron a despejar dudas con respecto a mi trabajo de titulación

**Tribunal de sustentación**

---

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

---

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgtr.  
PROFESOR ESPECIALISTA

---

Ing. Libi Caamaño López, Mgtr.  
PROFESOR TUTOR

---

Ing. Sabina Villon Perero, Mgtr.  
PROFESORA GUÍA DE LA UIC

---

Lic. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## Índice de contenido

Resumen .....	10
Abstract .....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
Capítulo I.....	22
Revisión de la literatura .....	22
Desarrollo de teorías y conceptos .....	28
<i>Responsabilidad social empresarial</i> .....	28
Fundamentos legales.....	36
Capítulo II .....	38
Metodología .....	38
Diseño de investigación.....	38
Métodos de la investigación.....	40
Población y muestra .....	41
<i>Población</i> .....	41
<i>Muestra</i> .....	41
Recolección y procesamiento de datos .....	42
Técnicas de investigación.....	42
<i>Instrumentos</i> .....	43
<i>Herramientas</i> .....	43
Capítulo III.....	44
Resultados y discusión.....	44
Análisis de los resultados de las entrevistas .....	44
Análisis de datos de encuestas .....	47
Discusión .....	65
Conclusiones .....	78
Recomendaciones .....	79
Referencias .....	80
Apéndice .....	84

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1.</b> ....	47
<b>Tabla 2.</b> ....	48
<b>Tabla 3.</b> ....	49
<b>Tabla 4.</b> ....	50
<b>Tabla 5.</b> ....	51
<b>Tabla 6.</b> ....	52
<b>Tabla 7.</b> ....	53
<b>Tabla 8.</b> ....	54
<b>Tabla 9.</b> ....	55
<b>Tabla 10.</b> ....	56
<b>Tabla 11.</b> ....	57
<b>Tabla 12.</b> ....	58
<b>Tabla 13.</b> ....	59
<b>Tabla 14.</b> ....	60
<b>Tabla 15.</b> ....	61
<b>Tabla 16.</b> ....	62
<b>Tabla 17.</b> ....	63
<b>Tabla 18.</b> ....	64
<b>Tabla 19.</b> ....	70
<b>Tabla 20.</b> ....	70
<b>Tabla 21.</b> ....	71
<b>Tabla 22.</b> ....	73
<b>Tabla 23.</b> ....	74
<b>Tabla 24.</b> ....	76



## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> .....	47
<b>Figura 2.</b> .....	48
<b>Figura 3.</b> .....	49
<b>Figura 4.</b> .....	50
<b>Figura 5.</b> .....	51
<b>Figura 6.</b> .....	52
<b>Figura 7.</b> .....	53
<b>Figura 8.</b> .....	54
<b>Figura 9.</b> .....	55
<b>Figura 10.</b> .....	56
<b>Figura 11.</b> .....	57
<b>Figura 12.</b> .....	58
<b>Figura 13.</b> .....	59
<b>Figura 14.</b> .....	60
<b>Figura 15.</b> .....	61
<b>Figura 16.</b> .....	62
<b>Figura 17.</b> .....	63
<b>Figura 18.</b> .....	64

## Índice de apéndice

Apéndice 1. Matriz de consistencia.....	84
Apéndice 2. Entrevistas dirigidas a especialistas en RSE.....	85
Apéndice 3. Encuestas dirigidas a representantes de las lavadoras.....	87
Apéndice 4. Certificado de plagio.....	93
Apéndice 5. Cronograma de proceso de elaboración de tesis.....	94
Apéndice 6. Certificado de validación.....	95
Apéndice 7. Ficha de validación de instrumentos.....	96
Apéndice 8. Captura de base de datos recolectados en Google Forms.....	98
Apéndice 9. Evidencia de las entrevistas con especialistas en RSE.....	99
Apéndice 10. Evidencia de aplicación de encuestas aplicadas a propietarios, gerentes o administradores.....	99
Apéndice 11. Evidencia de tutorías.....	100



## **Responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros, cantón La Libertad, año 2024**

**Autor:**

Mullo Cujilema Mario Misael

**Tutor:**

Ing. Carol Caamaño López

### **Resumen**

El presente trabajo investigativo tiene como temática la responsabilidad social empresarial, en busca de las lavadoras de carros del cantón La Libertad opten por el uso de prácticas de RSE, además del redito económico, se pone en consideración la problemática que se refiere a la forma en que se aplica las prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros en el cantón La Libertad, por ende, el objetivo general fue analizar la responsabilidad social empresarial en base a un diagnóstico situacional que oriente la operatividad de las lavadoras de carros del cantón La Libertad. La metodología está compuesta por un tipo de diseño no experimental con alcance descriptivo y con enfoque mixto, se aplicó entrevistas dirigidas a dos especialistas en el tema de RSE y encuestas dirigidas a 41 lavadoras de carros, por la cantidad limitada de la población, se optó por una muestra por conveniencia, por esto se selecciona a dos representantes por lavadora de carros. Terminado este proceso se analizó la información recabada y se pudo constatar como resultado que reconocen la importancia de la RSE en sus operaciones, pero carecen de conocimiento sobre el tema, sin embargo, de manera empírica han adoptado prácticas socialmente responsables básicas como el reciclaje de desechos, la reutilización de embaces, entre otras. Se concluye en que el desconocimiento limita la aplicación de la RSE y pone en evidencia la necesidad de estrategias que promuevan estas prácticas y fortalezcan su impacto en la comunidad y medio ambiente.

**Palabras clave:** responsabilidad social empresarial, servicios, recurso hídrico, lavadoras de carros.



## **Corporate social responsibility in car wash businesses, La Libertad canton, year 2024.**

**Autor:**

Mullo Cujilema Mario Misael

**Tutor:**

Ing. Carol Caamaño López

### **Abstract**

The present investigative work focuses on corporate social responsibility, aiming for car washes in La Libertad canton to adopt CSR practices, rather than solely focusing on economic profit. The following issue is addressed: “How are CSR practices applied in car washes in La Libertad canton?”. Thus, the general objective was to analyze corporate social responsibility based on a situational diagnosis to guide the operational practices of car washes in the canton of La Libertad. The methodology consists of a non-experimental design with a descriptive scope and a mixed approach, involving interviews with two specialists in CSR and quantitative data collected through surveys directed at 41 car washes. Due to the limited size of the population a convenience sampling method was chosen, selecting two representatives from each car wash. After analyzing the gathered information, the results revealed that while the importance of CSR is recognized in their operations, there is a lack of knowledge on the subject. Nevertheless, they have empirically adopted basic socially responsible practices, such as waste recycling. The study concludes that this lack of knowledge limits the implantation of CSR and highlights the need for strategies to promote these practices and strengthen their impact on the community and the environment.

**Keywords:** corporate social responsibility, services, water resources, car washes

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial es un tema muy investigado en virtud de la importancia que representa para la sostenibilidad a nivel mundial, ya que las empresas que la implementan abarcan 3 dimensiones (ambiental, social y económico), en la parte ambiental hace que las empresas procuren tomar acciones que minimicen el impacto que generan sus operaciones en el medio ambiente, en la parte social hace que se tomen en consideración a las personas que forman parte del grupo de interés de las empresas y en lo económico se centra en aumentar el beneficio económico de la empresa, sus accionistas además de aumentar el valor de la empresa.

Que las empresas redirijan sus objetivos sin que perjudiquen sus ingresos y que además fomente la protección del medio ambiente y un trato justo con los empleados es uno de los pilares en los cuales se contempla la implementación de la responsabilidad social empresarial. La responsabilidad social empresarial en esencia es muy diferente a actos de caridad o de filantropía que realicen las empresas. En cambio, implica buscar la manera en la que sus acciones tengan un impacto significativo real en la comunidad. Como concluyen diversos autores, la responsabilidad social empresarial es el acto voluntario que tiene las empresas con su grupo de interés que va más allá de los que imponga alguna normativa.

La globalización ha hecho que sea usada para alcanzar el éxito empresarial ya que se utiliza como herramienta de gestión, además los empresarios señalan que la responsabilidad social empresarial es la evolución de la ética empresarial, pues tiene en consideración a las diversas partes interesadas, como son: los clientes, los proveedores, colaboradores, accionistas y el medio ambiente. De manera que beneficia a la parte externa e interna de la empresa, como resultado permite obtener resultados favorables.

Muchas empresas tienen un bajo nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial por desconocimiento porque lo consideran como un gasto innecesario, pero esto es erróneo ya que es considerada por muchas empresas como una inversión. Esto trae consigo diversos beneficios para las empresas, como, por ejemplo: ayuda a tener un personal más motivado, lo que repercute en el aumento de la productividad, mejora el ambiente interno, también ayuda a fortalecer la imagen de la empresa lo que permite que tenga una buena relación con la comunidad y esto hace que las empresas tengan más clientes de manera que mejora también el ambiente externo de la empresa.

Para Latinoamérica una región que se ve caracterizada por particularidades como la desigualdad social, problemas ambientales, hace que el que las empresas de esta región tomen iniciativas de responsabilidad social empresarial sea visto como algo valioso para afrontar los diversos desafíos como los ya antes mencionados. Por consiguiente, la adopción de estas prácticas socialmente responsables hace que se fomente el desarrollo inclusivo y también que las empresas puedan mejorar su competitividad empresarial, ya que varios de los beneficios que trae consigo es el aumento de la productividad en sus empleados y por ende su rentabilidad.

Como se lo mencionó anteriormente la responsabilidad social empresarial es un tema ha tomado relevancia hace ya varios años, pero es en los últimos en los que en América Latina se convierte en una tendencia por la importancia que tiene el desarrollo sostenible en las empresas, lo que hace que el impacto negativo que tienen con el medio ambiente y en la parte social se minimice.

Para que las empresas de la región implementen la responsabilidad social empresarial se dan tres condiciones. Empresas y empresarios responsables es la primera condicionante, ya que la presencia de multinacionales o líderes empresariales que incluyen en su toma de decisiones en la parte económica, social y ambiental son una pieza fundamental para el avance de la RSE en la región. A pesar de lo que pueda parecer las empresas irresponsables también forman parte de estas condicionantes, como resultado de sus comportamientos irresponsables han pasado por una muy mala experiencia (desastres naturales, problemas legales con los trabajadores, etc.) han considerado necesaria la implementación de la responsabilidad social empresarial en sus operaciones. La promoción por parte de distintos grupos también es una condicionante para que más empresas tomen conciencia de que deben adoptar la responsabilidad social empresarial.

Incluso con las condicionantes antes mencionadas es aún insuficiente y que existe aún mucho para que las empresas puedan tomar acciones que beneficien a su empresa en términos económicos y que también tomen en consideración a los grupos de interés con los que se relaciona. De manera ineludible el tema de la responsabilidad social empresarial cada vez adquiere más fuerza en Latinoamérica, por lo que se debe mejorar en cuanto a implementación promoción para que en un futuro las empresas puedan tomar conciencia del impacto que tienen en la comunidad en donde se desarrollen y puedan tener niveles de satisfacción más alto en relación con sus grupos de interés.

Para Ecuador donde el tema de responsabilidad social empresarial es aún naciente, es importante este estudio, pues permitirá que diversos sectores y negocios puedan en base a esta investigación mejoren sus actividades en torno a las prácticas socialmente responsables. Dado que la mayoría pertenecen a la categoría de pymes y que si bien es cierto para las pequeñas y medianas empresas los recursos financieros son limitados, hace que sean insuficientes para implementarlos a gran escala, de manera que este estudio pretende proponer acciones de mejora al tomar en cuenta el contexto de las lavadoras de carros del cantón La Libertad que entran en la categoría de pymes.

Se toma en consideración investigaciones anteriores que se realizaron dentro de la provincia de Santa Elena se pudo constatar que, efectivamente varios sectores los cuales han sido estudiados como, por ejemplo: las pymes de la comunidad San Pablo o los emprendimientos turísticos del malecón de la cabecera parroquial Manglaralto, han demostrado una clara noción de lo que es la responsabilidad social empresarial y lo que implica aplicarlo dentro de sus operaciones, el conocimiento que cuentan en estos establecimientos tiene un bajo nivel en cuanto al tema, por lo que resulta viable que estas pequeñas y medianas empresas tomen en cuenta la implementación de la responsabilidad social empresarial en sus actividades.

La relevancia que tiene este estudio es que ciertamente se han realizado investigaciones en torno a la responsabilidad social empresarial dentro de la provincia de Santa Elena, el rubro de las lavadoras de carros y la responsabilidad social empresarial dentro de sus operaciones es aún desconocido. Por lo tanto, se considera importante que se busque más información en cuanto a la responsabilidad social empresarial en los diferentes tipos de negocios que existen dentro de la provincia y del Ecuador, ya que es un tema en la actualidad tiene relevancia a nivel mundial.

Por lo mencionado anteriormente, lo que tiene implícita esta investigación es aumentar la información que se tiene sobre la responsabilidad social empresarial dentro de la provincia y del país, como los trabajos que se toman en consideración como parte de la literatura revisada proponer acciones, políticas o estrategias que ayuden a aumentar el nivel de conocimiento y de aplicación de la responsabilidad social empresarial. Entonces, la finalidad de este trabajo de titulación es generar conciencia en los propietarios o gerentes de las lavadoras de carros, de manera que puedan tener en consideración aplicar la responsabilidad social empresarial en sus operaciones.

A nivel **global** la responsabilidad social empresarial ha pasado de ser una acción voluntaria y que rara vez se ponía en práctica a convertirse en una pieza fundamental para la gestión empresarial actual. Ciertamente las empresas son valoradas por la capacidad que tienen para generar beneficios económicos, pero actualmente existen otros componentes claves para que una empresa sea valorada, como lo es la contribución al bienestar social, al desarrollo sostenible y a la protección del medio ambiente. Esto ha conllevado a que empresas de gran renombre se acojan a estándares internacionales como la ISO 26000, que da lineamientos para que estas empresas puedan integrar dentro de sus operaciones componentes sociales ambientales y económicos.

En la actualidad los consumidores están más interesados en el tema de cuán comprometida está una empresa con la sostenibilidad, esto se ve reflejado en la presión que ejercen sobre estas empresas lo que provoca que adopten prácticas sociales este responsable para que puedan gestionar riesgos relacionados con la reputación y también favorecer la confianza que tienen los consumidores. Esto se ve reflejado en que grandes corporaciones opten por implementar modelos más avanzados de responsabilidad social empresarial. Claramente se ha hecho más notorio debido sus grandes recursos y el desarrollo de iniciativas a gran escala. Las empresas como Apple Microsoft y Unilever ya han optado por lanzar iniciativas con el objetivo de disminuir su huella mental y contribuir también al desarrollo de las comunidades en las que estas empresas operan. Como resultado se puede ver que fortalecen su reputación corporativa, mejoran las relaciones con los órganos reguladores y también se demuestra que son rentables a largo plazo.

Mas, sin embargo, incluso luego de haber demostrado estos avances, las pequeñas y medianas empresas en diferentes países se ven superados por las barreras que implican la aplicación de la responsabilidad social empresarial. Dentro de ellos está: la percepción que tienen los dueños de estos negocios es que el aplicar prácticas socialmente responsables significa un costo adicional en sus operaciones, lo que se convierte en uno de los más grandes obstáculos que se puede notar, adicional a esto la escasa capacitación que tienen refleja la gran disparidad que tienen las grandes empresas pymes. Contextualizándolo a un nivel global, se centra en las bases para poder analizar la responsabilidad social empresarial en otros sectores como es el de las lavadoras de carros de manera que la importancia de la responsabilidad social empresarial en el mundo hace necesaria la investigación en pequeñas y medianas empresas las cuales están sujetas a obstáculos que las grandes empresas carecen.

A nivel **regional** la responsabilidad social empresarial tiene apenas dos décadas en las que se ha dado la relevancia necesaria para que las empresas puedan poner en práctica o tomar la iniciativa de aplicar prácticas socialmente responsables, por lo que la aplicación de esta temática esté muy por debajo en comparación con otras regiones del mundo como por ejemplo Europa. Sin embargo, existen empresas que son socialmente responsables ya que lo han hecho porque ellos decidieron serlo o también porque los grupos con los que están relacionados pusieron en manifiesto su inconformidad con la repercusión que tiene en las operaciones de estas empresas, y su implementación ha hecho que los grupos de interés pueden estar satisfechos, ya que son estos los que hicieron que las empresas tomen en cuenta a la sociedad y el medio ambiente como principales afectados por sus operaciones.

En concordancia, con lo mencionado anteriormente la responsabilidad social empresarial es más visible en las grandes empresas debido a que les es más fácil implementar políticas o acciones que fomenten la responsabilidad social empresarial, a diferencia de las pequeñas y medianas empresas que se encuentran con limitaciones en ese aspecto. Por tal motivo, es de gran importancia realizar un análisis y plantear la posible implementación de estas prácticas para las pequeñas y medianas empresas, al tomar en consideración que es un gran motor para la economía de cada país, porque contribuyen con el 70% del empleo del país (Mellado Ruiz, 2005)

Se podría decir que el motivo por el que las pequeñas y medianas empresas les cuesta más que a las grandes corporaciones, es que las pymes están más centradas en sobrevivir día a día, dejan de lado la aplicación de la responsabilidad social empresarial y en caso de aplicarlas lo hacen en un bajo nivel. Entonces, con base en esta premisa nace otro motivo y es que estas pequeñas y medianas empresas carecen de la consideración de que los resultados de la RSE son visibles a largo plazo, por lo consiguiente los dueños de estos negocios tienen la percepción de que es un gasto o una inversión sin retorno alguno, por tal motivo muchos negocios deciden evitar gastos en su implementación.

Si bien es cierto las entidades gubernamentales deben de promover la responsabilidad social empresarial para mejorar la reputación de las empresas en relación a su entorno, en el Ecuador se ve aún una desconexión con el marco legal que existe con respecto al cuidado, respeto y la conservación del medio ambiente, que fue promovido por la constitución del Ecuador en el año 2008, entonces se ve la participación de las entidades gubernamentales para que las empresas puedan implementar las prácticas socialmente responsables.



Ciertamente existen empresas que saben que deben ser socialmente responsables con sus acciones y operaciones, de manera que sí hay varias que aplican la responsabilidad social empresarial dentro del país y también dentro de la provincia de Santa Elena, sin embargo, este tema tiene aún un bajo nivel de aplicación dentro de las empresas, de las cuales son en su mayoría pequeñas y medianas empresas.

Las lavadoras de carros del cantón La Libertad representan una actividad económica significativa en el sector de los servicios, sin embargo, genera de igual manera preocupación tanto en el ámbito social y el ámbito ambiental debido a la naturaleza que tienen sus actividades al hacer uso directo del recurso hídrico, por lo tanto, el nivel de impacto negativo en este recurso es alto según lo mencionado por el GAD de La Libertad en su plan de ordenamiento territorial del año 2014.

No obstante, las lavadoras de carros en el cantón La Libertad tienen un gran potencial para poder contrarrestar estas falencias mediante la implementación o mejora de las prácticas socialmente responsables en sus actividades, de manera que el impacto ambiental que tengan y los diversos ámbitos sea menor al actual. Beneficia así a la comunidad y también disminuye el nivel de contaminación que puedan generar.

Por otro lado, debido a la relevancia del tema a tratar es también importante obtener más información para tener relevancia con respecto a la implementación de la responsabilidad social empresarial. El objetivo principal de este estudio es analizar la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad en base a un diagnóstico situacional que oriente la operatividad de estos negocios.

Es en base a este análisis situacional por el que se pretende tomar varios puntos con más relevancia para poder identificar cuáles son las acciones de mejora que podrían tener las lavadoras de carros en el cantón La Libertad en cuanto a responsabilidad social empresarial se refiere, estas pueden ser estrategias o políticas.

De manera que es aún incierto al nivel de aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial que tengan estos negocios. Entonces, al tener en consideración lo anteriormente mencionado es de gran importancia recabar información relevante que permita aportar al conocimiento en cuanto a la aplicación de la responsabilidad social empresarial que tengan las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

A continuación, se plantea la **formulación del problema** de la presente investigación con la siguiente interrogante: “*¿Cómo se aplica las prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros en el cantón La Libertad?*”, seguido, se planea buscar información que tenga relación con la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros, además se buscará estudios que se realizaron con anterioridad para que sustenten y sirvan como base para esta investigación.

Seguido de la formulación se presenta la sistematización del problema las cuales se plantean las siguientes incógnitas.

- ¿Cuál es la situación actual de las lavadoras de carros en el cantón La Libertad?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial que han adoptado las lavadoras de carros en el cantón La Libertad?
- ¿De qué manera se pueden promover prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad?

Se pone en consideración el **objetivo general** de este estudio, el que representa lo que se planea lograr, el mismo que se plantea a continuación: “Analizar la Responsabilidad Social Empresarial en base a un diagnóstico situacional que oriente la operatividad de las lavadoras de carros del Cantón La Libertad.”

Al entender lo que se quiere alcanzar en este trabajo investigativo se desagregan los **objetivos específicos** que se deben de seguir de manera estratégica para lograr el cumplimiento del objetivo general.

1. Examinar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros en el Cantón La Libertad.
2. Identificar los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial de las lavadoras de carros en el Cantón La Libertad.
3. Proponer acciones de mejora para la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del Cantón La Libertad.

La **justificación teórica** que tiene la presente investigación está consolidada por diversas teorías que han sido tomadas de trabajos de investigación anteriores que estén relacionados con la variable responsabilidad social empresarial, al tomar en consideración cinco dimensiones que son: ambiental, social, ética, cultural y económica, que tienen como finalidad profundizar más del tema.

Esto con la finalidad de poder tener una mejor comprensión del tema y que también que se pueda aplicar al contexto de la presente investigación que lleva por título Responsabilidad Social Empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad, año 2024. De manera que permita tener un análisis efectivo en cuanto al diagnóstico situacional que se le va a realizar a esta lavadora de carros además de las encuestas que se les va a realizar y las entrevistas.

En la parte teórica la responsabilidad social es un concepto que ha cambiado a lo largo de la historia, pero que tiene implícito en su definición la protección y respeto a la comunidad y al medio ambiente en los diferentes conceptos que le han dado los diversos autores, quienes concuerdan o tienen en común que estas prácticas de responsabilidad social empresarial son acciones con las que una empresa busca ayudar a su comunidad pero de manera que el impacto que tenga en ella sea real y se evite confundir con acciones filantrópicas, de solidaridad o de caridad.

Ha pasado de ser un requisito obligatorio que por ley deben de cumplir a un acto voluntario y además en la actualidad se usa como una herramienta esencial de gestión empresarial, que se enfoca en tener una buena relación con sus grupos de interés de manera que la empresa que lo considere dentro de sus operaciones se beneficiará al mejorar su reputación, su imagen en el mercado haciéndola más competitiva frente a la competencia, aumenta la fidelización de los clientes y mejora la productividad en sus operaciones gracias a que los colaboradores se encuentran motivados.

En términos generales este estudio lo que busca es contribuir al conocimiento sobre la responsabilidad social empresarial en un sector poco investigado como es el de las lavadoras de carros. De manera que lo que se espera es que este estudio ayude a la contribución de las futuras investigaciones que se realicen en cuanto a la variable de estudio en el contexto de la provincia de Santa Elena y también a nivel nacional, con una perspectiva de como un negocio local puede integrar a sus operaciones la responsabilidad social y ayude a comprender los desafíos que enfrentan.

La **justificación práctica** hace referencia a la importancia que tiene que las micro, pequeñas y medianas empresas en las cuales están encasilladas las lavadoras de carros pertenecientes al cantón La Libertad, a partir de la importancia de que tengan conocimiento sobre lo que es la responsabilidad social empresarial, y además que también la implementen o la apliquen en sus operaciones diarias mediante acciones de mejora, de manera que pueda tener una mejor relación con su entorno tanto social como ambiental.

Con base en la idea de que la responsabilidad social empresarial hace mención de que las empresas deben de tener una buena relación con los colaboradores, brindándoles un trato y condiciones justas y equitativas, con el medio ambiente con la finalidad de que sus operaciones tengan el menor grado de impacto posible con el medio ambiente, de que sus valores y actitudes forman parte de una buena cultura organizacional, rige la importancia del objetivo de estudio el que es analizar la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

Mediante la realización de un diagnóstico situacional actual que pretende reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tengan las lavadoras. Por parte de las entrevistas se quiere saber el punto de vista de dos expertos en responsabilidad social empresarial para tener una mejor comprensión sobre las falencias o problemas que pudieran tener este tipo de negocios y supuestos de como ayudaría implementar la RSE en sus actividades, cuáles son los posibles factores que influyen en su aplicación y áreas que se podrían mejorar.

Estas acciones en virtud de identificar cuáles son las actividades que realizan las lavadoras de carros en el cantón La Libertad en beneficios de la sociedad y el medio ambiente, del mismo modo conocer cuál es el impacto que tienen en las mismas. De esta manera se pueden plantear diferentes soluciones que ayuden a crear una imagen del negocio más comprometida con la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

Una vez realizado el análisis situacional actual y la identificación de los factores que interviene en la aplicación de las prácticas de responsabilidad social empresarial mediante la recolección y el análisis de los datos por medio de las entrevistas y encuestas se aspira a proponer diferentes acciones de mejora, en base del análisis realizado previamente, para que los propietarios o gerentes puedan en base a estas propuestas tomarlas en consideración como parte de su estrategia de negocios, de manera que se vean beneficiadas las lavadoras de carros, la sociedad y el medio ambiente.

### **Idea a defender**

La implementación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial generará beneficios significativos a las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

### **Mapeo**

El presente trabajo lleva por nombre “Responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad, año 2024”, y está estructurado de la siguiente manera.

Como datos introductorios se presenta el tema de la responsabilidad social empresarial, su importancia y relevancia, además de que nos brinda información del por qué este tema merece ser investigado. Además del planteamiento del problema a investigar la formulación y sistematización del mismo, La determinación de los objetivos general y específicos, Además se plantea la justificación teórica y práctica.

En continuidad en el **capítulo I** podemos encontrarnos la revisión de la literatura en donde se ha optado por incluir en este trabajo 3 artículos científicos y 3 tesis en donde los autores de estos trabajos han hecho investigaciones muy similares, con respecto al tema investigar. Además de esto se desarrolla teorías y conceptos que se desprenden de la variable “responsabilidad social empresarial” la cual se divide en 5 dimensiones de igual manera se subdivide en 3 indicadores cada uno con el fin de tener una base teórica. De igual manera se da a conocer fundamentos legales que forman parte de este trabajo.

En cuanto al **capítulo II** dentro de este podemos encontrar el diseño de la investigación, los métodos de la investigación que vamos a usar, la población que va a ser estudiada, de igual manera se detalla cómo se va a recolectar y a procesar los datos obtenidos, por medio de las técnicas de investigación.

Con lo que respecta al **capítulo III** podemos observar que en este se lleva a cabo el análisis de los resultados de las entrevistas y las encuestas además de la discusión de los resultados obtenidos mediante los mismos. Finalizada la etapa de investigación se procede a dar las conclusiones y recomendaciones necesarias.

## **Capítulo I**

### **Marco Referencial**

#### **Revisión de la literatura**

En este apartado podemos observar trabajos previos que se han realizado orientados a la temática principal de este trabajo de titulación que es la responsabilidad social empresarial, para esto se toma en consideración.

Como parte de la revisión literaria se tomó en consideración el artículo realizado por (Salcedo Muñoz et al., 2021) titulado “*La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Bananero de la Provincia El Oro, Ecuador*”, que fue realizado por la universidad de Zulia en Venezuela y publicado por la revista de Ciencias Sociales, este artículo tuvo como objetivo de estudio determinar la responsabilidad social empresarial en el sector bananero de la provincia El Oro Ecuador. Este trabajo de investigación aborda el cómo se relaciona este sector con sus stakeholders mediante la aplicación de prácticas socialmente responsables.

La investigación tuvo un enfoque epistemológico seguido por el empírico - inductivo utiliza además un tipo de estudio descriptivo correlacional. La población de estudio de esta investigación fueron las empresas bananeras de la provincia El Oro que conforman un total de 200 empresas. La recolección de datos es la realizó mediante un cuestionario que fue aplicado a estas empresas y tenía como finalidad reforzar la relación planteada entre los stakeholders y la responsabilidad social empresarial.

Los resultados de esta investigación nos dan a conocer que existe una correlación muy arraigada entre los grupos de interés del sector bananero y la responsabilidad social empresarial. Cabe mencionar que las mejoras medioambientales que emplean estas empresas para prevenir la degradación del medio ambiente por el incremento de su zona de cultivo están ligadas a la agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Este sector tiene el reto de seguir así para fomentar el paradigma de generar ingresos y también contribuir a la sociedad.

Estos resultados nos permiten concluir que con las 200 empresas que forman parte de esta investigación toman en consideración a sus grupos de interés al realizar esfuerzos por mantener una relación positiva. Por tal motivo se muestra que las acciones que realizan estas empresas van más allá de lo económico, ya que abarca diversos ámbitos como es el social y el ambiental, muestra así, que las empresas bananeras que forman parte de este estudio son más bien un ejemplo a seguir para otros sectores productivos del Ecuador.

Por otra parte, se presenta el trabajo investigativo de (Ávila Espinoza & Cedeño Pico, 2020) que tiene como título” *Las pequeñas y medianas empresas y la responsabilidad social empresarial en el Ecuador*”, que fue publicado en la revista Dominio de las Ciencias. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas del Ecuador. De manera que esta investigación está dirigida a recabar información sobre si estas empresas que implementan de alguna manera la RSE en sus actividades, de la misma manera que se busca conocer la perspectiva de la comunidad en cuanto la importancia que tiene la responsabilidad social empresarial en las empresas.

La metodología que se utilizó para el desarrollo de este trabajo investigativo fue de tipo cualitativa descriptiva, de manera que permita conocer la percepción que tiene la comunidad en cuanto a la aplicación de políticas en torno a la responsabilidad social empresarial. Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de datos fueron encuestas las cuales fueron dirigidas a un segmento en específico de la comunidad, con el objetivo de conocer cuál era su percepción sobre las actividades que realizaban las pymes en beneficio de la comunidad. Por otro lado, las entrevistas fueron aplicadas informantes que son parte de los propietarios de las pymes, la guía de entrevistas esta estructura de cuatro preguntas con el objetivo de conocer si estas pymes tenían en consideración alguna política en torno a la responsabilidad social empresarial. Por parte de la población a la que fueron aplicadas estos instrumentos se tiene en constancia que fueron a las empresas de tres provincias: Pichincha, Guayas y Manabí, de las cuales se aplicó una muestra de 234 personas y 4 informantes claves para las entrevistas.

Los resultados de esta investigación se evidencian por parte de las entrevistas que las pymes no implementan la responsabilidad social empresarial en consecuencia de la carencia de conocimiento por parte de las Pymes, pero se demostró que la consideran muy importante. Por parte de las encuestas se tiene registro de que solo el 20.3% de los encuestados tiene conocimiento sobre el tema, mientras que el 79.7% no tiene conocimiento sobre el tema. Mientras que la población tiene una percepción positiva en cuanto a temas de impacto ambiental y desigualdad social, de esta manera se cumple la expectativa del cliente.

Se concluyo en que la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas de las tres provincias seleccionadas es muy baja, derivada del desconocimiento sobre el tema, es necesario que se tome conciencia de que no solo es responsabilidad de las grandes empresas, ya que las pymes también pueden implementarlas.

Se tomó en consideración además la investigación que lleva por título “*La responsabilidad social empresarial en las empresas camaroneras*” que fue realizada por (Carreño Godoy et al., 2020) publicada por la Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, esta investigación tuvo lugar en la provincia El Oro. El objetivo de estudio que tuvo esta investigación fue analizar la gestión de las empresas camaroneras en la provincia de El Oro bajo un marco de responsabilidad social (RS) que determine su competitividad.

La metodología que se usó en esta investigación está orientada en un diseño no experimental ya que planteó analizar la temática de estudio en las camaroneras de la provincia El Oro y el cumplimiento de las mismas en cuanto a la responsabilidad social empresarial, cuenta con un enfoque mixto. Se optó por usar un alcance descriptivo – explicativo ya que se realiza el análisis de la variable, cuenta con un eje transversal para analizar la responsabilidad por la empresa camaronera y las afectaciones que provocan sus operaciones en el medio ambiente. El método analítico - sintético se usó para poder determinar dos procesos que se confirman en un todo, por consiguiente, se dividió la problemática en dos partes, se analizan criterios sobre la contaminación ambiental y las causas para plantear posibles soluciones. Se plantea el método inductivo – deductivo ya que permite crear un vínculo entre la teoría y la observación, esto permite realizar la deducción de la temática de estudio. La población que forma parte de este estudio son las 80 empresas que conforman esta industria dentro de la provincia.

Como resultado de la investigación se pudo constatar que el 50% de estas empresas cumplen con los lineamientos que se establecen en cuanto a la responsabilidad social ambiental y la competitividad internacional, mientras que el otro 50% no les da tanta importancia a estas exigencias. En la parte ambiental se evidenció el 100% de contaminación provocada por el desfogue de aguas contaminadas hacia el océano. La preparación para su personal es medianamente tomada en cuenta en cuanto a la comunicación y el apoyo a la comunidad muestra un nivel muy bajo.

En conclusión, las empresas camaroneras tienen un nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial muy bajo, debido a que carecen de un sistema de gestión de residuos, la ética en cuanto a sus trabajadores se puede considerar un nivel medio en cuanto al cumplimiento de su obligación de modo que la propuesta de la investigación sea muy necesaria.



En la literatura tomada en cuenta para esta investigación está el trabajo de titulación de (Escalante Atan, 2023) que lleva por título “*Responsabilidad Social Empresarial en las PyMEs de la parroquia Santa Rosa, cantón Salinas, año 2023*”, que se llevó a cabo en la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Que tuvo como objetivo general determinar los factores de responsabilidad social empresarial en base al análisis situacional que permita el desarrollo de sostenible de las pymes de la parroquia Santa Rosa en la provincia de Santa Elena. De manera que se vean beneficiados los propietarios de las pymes y los moradores de la parroquia.

Para dar cumplimiento a este objetivo, se utilizó un diseño no experimental debido a la naturaleza del estudio y un enfoque mixto al combinar el método cualitativo y cuantitativo para facilitar la recolección de información por medio de entrevistas y encuestas. Mientras que el alcance de este estudio fue descriptivo y para procesar los datos recolectados y usaron métodos analíticos e inductivos. La población fue un total de 80 pymes ubicadas dentro de la parroquia Santa Rosa en la que se pudo aplicar las encuestas a todos sus propietarios. Sumado a esto se contó con la participación de tres expertos en el tema de la responsabilidad social empresarial, que fue primordial para tener perspectivas profundas y especializadas.

Como resultado se pudo constatar que la RSE es un elemento fundamental en el éxito empresarial y que su aplicación trae consigo grandes beneficios, pero a pesar de esto se evidencio el bajo nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas de la parroquia Santa Rosa, derivado del estancamiento que económico en el que se encuentran los negocios luego de la pandemia del COVID-19, entonces, ayudar a un sector es evadido por los propietarios de estos negocios. Esta carencia en la implementación de prácticas responsables se debe a varios problemas que enfrentan sus propietarios las cuales se puede decir que son una barrera que les impide implementar practicas socialmente responsables. El desarrollo de la comunidad se da por el aporte que tengan las partes interesadas, de manera que, si la empresa se compromete a mejorar en cuanto a ser más responsable con el medio ambiente, aumenta la reputación y por ende la economía de ambos.

El trabajo investigativo concluye en que la responsabilidad social empresarial es percibida como el apoyo a la comunidad por parte de las empresas, además ha sido evidenciado que los propietarios de las pymes ubicadas en la parroquia Santa Rosa tienen conocimiento de la RSE su aplicación es escasa y gran parte de este sector las evaden debido a problemáticas presentes en el sector, esto representa una limitación para el bienestar de la comunidad y el progreso de las empresas.

Por otra parte, también está el trabajo realizado por (Pibaque Rodríguez, 2022), que lleva por título “*Responsabilidad Social Empresarial en los emprendimientos turísticos del malecón de la cabecera Parroquial Manglaralto, Cantón Santa Elena, año 2022*”, que de igual manera fue realizado en la Universidad Estatal Península De Santa Elena.

Esta investigación está enfocada en la aplicación de la responsabilidad social empresarial dentro del contexto en particular de los emprendimientos turísticos que se encuentran ubicados en la cabecera Parroquial Manglaralto, en el Cantón Santa Elena. Este estudio aborda como problemática principal el hecho de que los emprendimientos del sector tienen como objetivo principal las ganancias económicas y se descuida la aplicación de las prácticas empresariales responsables. El estudio tuvo como objetivo principal analizar la aplicación de la responsabilidad social empresarial en estos emprendimientos.

Como parte de la metodología cuenta con un diseño descriptivo y un enfoque mixto, que combina las entrevistas y las encuestas para obtener información más relevante, el método a usar fue analítico e inductivo para el procesamiento de datos. La población de estudio fueron los emprendimientos turísticos, por lo que se optó por realizar las encuestas a las personas que viven en la parroquia de Manglaralto, se obtuvo una muestra de 270 personas. Las preguntas que se les realizó fueron dirigidas a obtener información sobre cuál era la percepción que tenían sobre la responsabilidad social empresarial en los emprendimientos turísticos. Las entrevistas fueron aplicadas a tres expertos sobre la responsabilidad social empresarial, esto para potenciar la investigación, puedan ayudar a identificar problemas y también soluciones que beneficien estos emprendimientos y a la comunidad en general.

Los resultados indican que los emprendimientos del malecón de Manglaralto cuentan con un bajo nivel de aplicación de las prácticas de responsabilidad social empresarial. A causa de este resultado se resalta la necesidad de la implementación de prácticas para poder mejorar la situación actual.

En conclusión, este trabajo pudo evidenciar la importancia de proponer prácticas de responsabilidad social empresarial en beneficio de estos emprendimientos. Una de las recomendaciones con más importancia fue crear un programa de difusión de las prácticas de responsabilidad social empresarial, con la participación del GAD de la parroquia de Manglaralto y la Universidad Estatal Península de Santa Elena en su desarrollo e implementación.

A continuación, se pone en consideración el trabajo de titulación realizado por (Orrala Suárez, 2022), que lleva por título “*Responsabilidad Social Empresarial en las empresas embotelladoras de agua cantón Salinas Provincia de Santa Elena, Año 2022*”, que fue realizado en la Universidad Estatal Península De Santa Elena. Esta investigación tuvo como objetivo analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial, mediante un estudio situacional que identifique los beneficios que generan en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Esto para poder determinar los beneficios futuros que puedan tener las empresas de este sector.

En la parte metodológica la investigación optó por un diseño no experimental con un alcance descriptivo, así como un enfoque mixto, por la parte cualitativa de esta investigación se incluyó la ficha de observación de manera individual para las empresas embotelladoras, esto permite la obtención de la información de la manera más detallada posible en los términos de la RSE sobre la situación actual. Adicional a esto se realizó entrevistas a expertos en el sector de las embotelladoras los cuales dieron a conocer insights valiosos. Por la parte cuantitativa este estudio optó por encuestas que fueron dirigidas a las familias del cantón Salinas. Las encuestas tenían como objetivo la recepción de las experiencias y percepciones de los consumidores en cuanto a las prácticas de RSE de estas embotelladoras, para el análisis de los datos se los realizó mediante SPSS Statistic basic 26 que es una herramienta estadística que permite un análisis más exhaustivo.

En los resultados se vio reflejada la importancia que tiene la implementación de la responsabilidad social empresarial en las embotelladoras de agua, ciertamente en estas empresas se aplican estas prácticas, las hacen en menor escala. Las prácticas más destacadas está la capacitación constante del personal, la gestión adecuada de los residuos, la predisposición y ayuda a proyectos comunitarios. En base a estos hallazgos el estudio logró plantear varias estrategias con el fin de recomendar posibles soluciones para las empresas embotelladoras, para de esta manera contribuir a ampliar sus prácticas de RSE.

Como conclusión se puede determinar que estas empresas ponen practica la responsabilidad social empresarial, la cuestión a mejorar es que para que tengan mayor impacto es necesario que se ejecuten a gran escala, puesto que se evidenció que actualmente cuentan con estrategias, son insuficientes para tengan un mayor impacto dentro de la sociedad y el medio ambiente.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

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

Según lo expuesto por (Cajiga Calderón, 2018) la responsabilidad social empresarial en la actualidad se ha convertido en una nueva manera de gestionar y de hacer negocios, conscientes de los intereses de los clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente, ya que se relacionan de manera directa e indirecta, en donde destaca en el ámbito social, económico y ambiental. De esta forma se muestra respeto hacia sus stakeholders, gestionado por la misma empresa en busca del bienestar común.

El respeto hacia los diferentes actores que conforman los grupos de interés con los cuales se ven involucradas las empresas a tomado gran relevancia al momento de tomar decisiones. La responsabilidad social empresarial vela por el beneficio de las empresas, comunidad y medio ambiente, de manera es considerada por varios autores como una nueva forma de gestión empresarial.

La responsabilidad social empresarial constituye un tema importante y se ha aplicado desde mediados del siglo pasado, además se ha ampliado su alcance desde el entorno interno de las empresas hacia entorno externo (Wulf Betancourt, 2018). Sostiene el principio de la ética hasta la actualidad, ya que esta hace referencia a que, si las empresas generaban recursos, estos deben de ser utilizados para el bienestar de la sociedad.

El cambio de la forma de gestionar las empresas tiene un registro histórico amplio, al hacer cambios de manera central en el interior, dirigidos a los clientes, proveedores y comunidad, regidos por principios que se alineen los objetivos de las empresas y las expectativas de los stakeholders para mantener en equilibrio ambas partes.

Según lo menciona (Sánchez Riofrío, 2023) la responsabilidad social empresarial es una herramienta fundamental que fomenta el desarrollo económico, justicia social y cuidado del medioambiental de manera equilibrada, esto en beneficio de la sostenibilidad de las empresas y los recursos ambientales a largo plazo. Derivado de aquello, es imprescindible la participación activa de las empresas en la promoción de estas prácticas socialmente responsables.

En la actualidad la responsabilidad social empresarial es usada por muchas empresas como parte fundamental de sus estrategias de negocios, ya que permite gestionar sus acciones para que ellas se vean beneficiadas en la parte económica, al igual que sus colaboradores, comunidad y también plantea acciones que minimicen el impacto ambiental.

## **Ambiental**

Según (Montoya Arévalo & Martínez Ramos, 2012) las empresas deben de hacerse responsables totalmente en cuanto al uso eficiente de los recursos naturales que usen para sus actividades y también de las consecuencias o repercusiones que tengan en el medio ambiente y la sociedad. Con la finalidad de que puedan tomar acciones que favorezcan al cuidado y conservación de los recursos naturales.

Las empresas deben de tomar acciones en beneficio de la sociedad y el medio ambiente, evitar solo de generar beneficios económicos para ellos. Políticas o estrategias, son ejemplos de las acciones que pueden poner marcha para mitigar el deterioro del medio ambiente y el bienestar social. Se puede trabajar de manera equilibrada entre la generación de recursos y el cuidado del medio ambiente.

**Impacto ambiental.** Según lo mencionado por (Cando Pacheco & Fernández Argüelles, 2018) se conoce como impacto ambiental a las consecuencias de las alteraciones que son realizadas por las actividades de las personas en el entorno en que desarrollan sus actividades personales o en el caso de las empresas las operaciones mediante las cuales generan un producto o un servicio. El impacto ambiental puede ser positivo o negativo.

Las personas y las empresas a lo largo de la historia han hecho uso de los recursos naturales de manera imprudente que ha repercutido en que el medio ambiente se haya visto afectado y genera un impacto ambiental en la mayoría de los casos es negativo, pero también se debe de estar abierto al concepto de impacto ambiental positivo.

**Recursos naturales.** Como menciona (Sánchez y otros, 2019) los recursos naturales son todos aquellos elementos que se encuentran en la naturaleza y en gran medida entre los cuales se encuentran el agua la tierra, el sol, el viento, petróleo, etc. Son vitales para satisfacer las necesidades humanas y muchas veces se evita tener en consideración que muchos de estos no son renovables.

Los recursos naturales son los que encontramos en todas partes del mundo y son usados en gran medida para poder generar algún tipo de producto o servicio y luego son comercializados. Pero por el uso inadecuado e irresponsable por parte del ser humano y sus actividades, son explotados de manera desmesurada, esto hace que cada vez sea más difícil mitigar el impacto ambiental que ocasiona.

**Sostenibilidad.** Según (González Reyes , 2011) la sostenibilidad se refiere a las acciones que tomen las personas para generar conciencia en relación al cuidado medioambiental, promover políticas que hagan que las empresas implementen programas de concientización y que se adecuen a la capacidad del planeta en generación de recursos naturales, que pueda aguantar la carga contaminante que generan a largo plazo para que las partes interesadas puedan estar satisfechas.

La sostenibilidad busca satisfacer las necesidades de las personas en el presente, sin afectar las necesidades de las generaciones venideras, esto implica la protección del medio ambiente, el desarrollo social y crecimiento económico. Esto obliga a las empresas y sociedad en general a redireccionar los objetivos que buscan netamente benéficos económicos a tener en consideración también a sociedad y el medio ambiente.

### **Social**

Las empresas deben velar por el bienestar de los trabajadores, al promover prácticas laborales justas y fomentar el desarrollo profesional, también implica crear programas de apoyo en beneficio de la comunidad. En concordancia con lo dicho por (Curi Chacón, 2020) la dimensión social comprende la relación que tiene la empresa con sus colaboradores, clientes, comunidad, accionistas, etc.

Esta dimensión está relacionada al grado de responsabilidad que tengan las empresas con la sociedad en general, de manera que promueve el bienestar de sus colaboradores, clientes, proveedores, de manera que los objetos de las empresas se deben de alinear con las expectativas que tienen sus grupos de interés, de manera que se pueda crear cambios sostenibles para la empresa a largo plazo.

**Comunidad.** El autor (Garrido Bermúdez, 2023) la define como el círculo de pertenencia que tiene un grupo de social en donde se desarrolla relaciones interpersonales y se acentúa en un lugar específico, dado que la pertenencia es compartir características en común con los demás miembros de la comunidad como; valores, costumbres, intereses. Los cuales cada uno cumple con un rol dentro de la comunidad.

Son un grupo de personas o animales que conviven en un territorio específico, quienes comparten características que los hacen similares: actitudes, idioma, religión. Estos pueden pertenecer a una comunidad desde su nacimiento o pueden introducirse de manera voluntaria por tener objetivos en común.

**Desarrollo del personal.** Según lo mencionado por (Amador Sotomayor, 2016) el desarrollo del personal es el proceso educativo en que está inmerso el capital humano, en donde se consolida la parte intelectual, moral y las habilidades, de manera que es una actividad de largo plazo, es imprescindible la disposición del personal, ya que es una gran oportunidad para ellos porque pueden traer consigo grandes beneficios.

Son acciones que realizan las empresas de forma voluntaria para sus colaboradores con el fin de que estos desarrollen sus capacidades y mejoren sus habilidades, con la finalidad de que puedan superarse y también que tengan un mejor rendimiento en la empresa y que una vez que decidan cancelar su contrato con la empresa puedan tener mejores oportunidades laborales.

**Relación con los empleados.** Según lo mencionado por (Garbuglia, 2013) son las interacciones que existen en entre el empleador y el empleado en cuanto al trato justo hoy e igualitario que cumpla con la normativa legal, tiene como objetivo crear un buen ambiente laboral para que los empleados puedan tener una mayor productividad, en busca de ser beneficioso para ambas partes, y a tener empleados motivados resulta más redituable en términos económicos para la empresa.

La relación con los empleados es fundamental para el éxito empresarial ya que son estos considerados por muchos autores como el activo más importante de una empresa, desde esa premisa es muy importante tener una buena relación con los empleados y fomentar un buen ambiente laboral en el que ellos puedan desarrollarse y cumplir con las expectativas que se tienen en cuanto a la productividad, siempre que se brinden todos los beneficios legales y que el empleado se sienta seguro en su lugar de trabajo.

## **Cultural**

Según lo dicho por (Solomon , 2013) la cultura podría entenderse como la identidad de la sociedad ya que tiene implícita en ella conceptos abstractos como valores y principios éticos, de igual manera bienes y servicios que son producidos por la sociedad. Entonces la cultura es el cúmulo de normas y tradiciones que comparten las personas que conforman una sociedad.

Es importante que para las empresas tener en cuenta que existe una gran diversidad de sociedades las cuales tiene una identidad única y son diferentes en muchos aspectos, por esto se debe ser inclusivos y hacer que los integrantes que provienen de otras culturas se sientan parte de la sociedad.

**Costumbres.** Como lo menciona (Rodríguez Moreno & Rodríguez Moreno, 2019) la costumbre son acciones o gestos que se repiten de manera constante a lo largo del tiempo o para siempre y son aceptados dentro de la sociedad, de tal manera que una vez establecidos en las personas es complejo retirarse, por ende, una vez acogidos se establecen normas de carácter obligatorio.

Son acciones, formas de actuar o actividades que las personas de manera individual o en grupos que se han realizado de manera repetida a lo largo de los años y que se ha hecho de la misma manera por largos periodos de tiempo, estos comportamientos también están presentes hasta en los animales. De tal modo que se convierten en algo que se termina por forma parte del diario vivir de modo que están arraigadas a las personas por que se han convertido en costumbres que difícilmente pueden ser cambiadas por otras.

**Valores.** Según (Ortiz & Ortiz, 2019) son actitudes y conductas que construyen a las personas en su forma de ser porque son la base para la convivencia social, son las cualidades positivas que se han adoptado desde la infancia y orientan el comportamiento de las personas. Pueden ser valores históricos y universales, se diferencian en que los históricos pertenecen a un lugar y tiempo específico y los universales son aplicados en todo el mundo.

Son virtudes que se han quedado en el subconsciente de las personas y se inculcaron desde la infancia para que sea este el pilar por el que se da la buena convivencia social, de manera que tiene gran influencia en la vida cotidiana de las personas. Es importante resaltar que por la diferencia de los tipos de valores las sociedades tienen algunos que son compartidos y otros que son específicos de esa sociedad.

**Actitudes.** Según lo expuesto por (Vázquez Rodríguez y otros, 2022) las actitudes son una tendencia psicológica las cuales nos permiten hacer una valoración de alguien o de algo de manera positiva o negativa. Están formadas por diversas experticias, suposiciones y creencias y son estas las que hacen que una persona o individuo actúe se cierta manera, estas pueden ser positiva o negativa ante la sociedad.

Las actitudes es la forma de actuar que tienen las personas dentro de la sociedad, es de gran importancia en la convivencia con los demás miembros que conforman la sociedad, ya que según esto las demás personas pueden tener una percepción buena o mala de alguien. Ejemplificado sería, que el tema del medio ambiente genere conciencia y el individuo recicle, muestra de una actitud positiva, otro podría ignorar el tema, muestra de una actitud indiferente.



### **Ética.**

En concordancia con lo dicho por (Zamudio Santiváñez, 2017) la ética es la disciplina filosófica que estudia las acciones humanas con relación a su bondad o maldad, de modo que estudia la vida moral de las personas, centrado en un aspecto de la realidad humana: el comportamiento libre de las personas y la responsabilidad de sus acciones.

La ética es el correcto actuar que tiene las personas que son parte de una sociedad, de modo que pone en evidencia la calidad moral que tienen en diferentes entornos y situaciones que se presenten en la vida cotidiana en las que se puede valorar el nivel de bondad o maldad de las personas. Entonces está relacionado el comportamiento de las personas y las acciones, estas pueden ser correctas o incorrectas.

**Transparencia.** En concordancia con lo mencionado por (Fontrodona & Muller, 2020) la transparencia en las empresas se puede definir como el acto voluntario de informar a los diversos grupos de interés información verdadera acerca de las operaciones que realiza la empresa. Además, la transparencia está fuertemente ligado a tres elementos claves; la publicación de información de calidad, la participación de los grupos de interés y la rendición de cuentas.

Se trata de la veracidad con la cual las empresas realizan sus operaciones dentro del marco de la responsabilidad social empresarial, con la finalidad de hacer notoria su aplicación al informar con claridad y sin omitir detalles que pudieran perjudicar a la empresa sobre diversos temas que tengan relación con su grupo de interés. De manera que, hacer notoria la transparencia de una empresa repercute en la generación de confianza.

**Calidad laboral.** Según lo dicho por ( Montoya Agudelo, 2019) la calidad laboral es la percepción que tiene el trabajador del lugar en donde realiza sus actividades, en el que debe estar implícito la seguridad y la estabilidad, la promoción de la salud, desarrollo profesional y los ingresos que perciban, de manera que los miembros de la organización puedan mejorar su rendimiento y estén motivados.

La calidad laboral es de gran importancia para los integrantes de una empresa porque permite un mejor rendimiento en sus actividades, esto derivado de la comodidad y seguridad que sienta el trabajador, esto tiene que ver con las condiciones favorables que tienen dentro de la empresa. En cambio, deja atrás la anticuada concepción de que una empresa debe poner por sobre sus empleados los beneficios económicos.

**Equidad.** Según (Naciones Unidas, 2000) menciona que la equidad es garantizar la igualdad de oportunidades a todas las personas de manera que puedan desarrollarse y alcancen su máximo potencial. Hay que tener en cuenta que la equidad tampoco quiere decir dar igualdad en el desempeño, sino más bien es un medio para que lo optimicen.

Permitir que los colaboradores puedan mostrar sus capacidades para poder ascender a puestos de trabajo más altos sin tener algún tipo de discriminación es muy importante en las empresas socialmente responsables, ya que se toma en consideración la capacidad que tengan para poder manejar esos puestos y deja de lado el favoritismo que puedan tener otros participantes, por ejemplo, que sean familiares de funcionarios que ocupen altos rangos y estos faciliten la escala de puestos.

### **Económica**

Aunque la parte económica podría pensarse que es la generación de beneficios financieros para la empresa, se refiere a cómo las empresas crean y distribuyen sus beneficios responsablemente, al considerar los diferentes grupos de interés y la comunidad (Barrio Fraile, 2019). En este aspecto la meta es lograr que exista un equilibrio entre la rentabilidad de la empresa y las prácticas económicas, éticas y sostenibles.

Esta dimensión hace referencia a los recursos económicos que una empresa es capaz de producir y en base a ello realizar actividades que favorezcan a la sociedad, con el fin de ayudar al progreso económico, social y ambiental, esto forma un equilibrio en cuanto a beneficios. Esta direccionada al largo plazo. Las empresas deben comprometerse a que los productos o servicios ofertados mantengan la calidad. La correcta gestión de los recursos de la empresa hace factible que se lleven a cabo actividades en beneficio para los actores interno y externos de la empresa.

**Costos.** También conocido como el coste, es la inversión que realizan las empresas o personas naturales para poder producir un bien o brindar un servicio, dentro de todo esto se incluyen varios elementos necesarios para la producción, como son: materia prima y mano de obra (Véliz , 2022).

Los costos son la inversión en la que incurren las empresas para poner en marcha sus actividades, ya sean producir productos o servicios. Y debe evitar ser considerados iguales a los gastos, ya que el gasto nunca genera retribuciones, mientras que el costo es un pago con que se esperan ganancias futuras.

**Rentabilidad.** La rentabilidad en una empresa se refiere a la capacidad de generar beneficios luego de las ventas que esta realiza, de esta manera es que el mercado la puede considerar como rentable, la forma de calcularla es restándole los gastos a los ingresos (Feng Gu, 2017).

Es un indicador que sirve para medir el estado económico de la empresa, permitiéndonos tener una visión más amplia de la capacidad económica y determinara si actualmente esta genera ganancia o perdidas al realizar sus actividades, ya sea la venta de productos o servicios. Es muy importante establecer la rentabilidad como un factor determinante para que una empresa pueda sobrevivir a largo plazo, su análisis favorece al momento de tomar decisiones informadas en cuanto al estado económico actual de la empresa.

Por consiguiente, es importante evitar confundir la rentabilidad económica con la rentabilidad financiera, porque ciertamente ayudan a obtener información acerca de los resultados de las operaciones comerciales que realicen, se diferencian en que la rentabilidad económica se centra en el ROI (Return On Investments), ósea mide la eficiencia económica, mientras que la rentabilidad financiera en el ROE (Return On Equity) y sirve para analizar beneficios obtenidos a partir de la inversión que se realizó.

**Capacidad de producción.** Se puede definir como la velocidad máxima a la que se puede producir un bien o servicio y se puede medir mediante el número de unidades que se producen un tiempo determinado (Gómez Gómez & Brito Aguilar, 2020). Además, la capacidad de producción debe de estar determinada por la demanda del producto y su ciclo de vida. Es importante tener en cuenta que se debe de tener asignados recursos necesarios para sus operaciones sean estos humanos, maquinaria, equipo e instalaciones para poder realizar sus actividades de manera óptima.

Según lo expuesto por ( Cevallos Pineda & Arellano Ruiz, 2020) la capacidad de producción es el nivel máximo que una planta-empresa, puede producir una cantidad determinada de productos, se debe tomar en consideración el óptimo uso de las maquinarias y mano de obra.

Es la capacidad en términos de tiempo y cantidad a la cual una empresa puede realizar una cierta cantidad de productos o servicios. Determinar esto es importante para poder satisfacer la demanda que dicta el mercado para evitar el desabastecimiento. Para esto se debe contar con condiciones normales de funcionamiento y un óptimo uso de recursos.

## **Fundamentos legales**

### **Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

**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, *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.
- 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.
- Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
- Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

### **ISO 26000**

La ISO 26000 es una norma internacional ISO que ofrece una guía para conocer cuáles son los pasos por seguir para aplicar una buena responsabilidad social. Es utilizada normalmente por cualquier tipo de empresas, perteneciente al sector público como privado, esta norma sirve de mucha ayuda cuando las organizaciones desean implementar prácticas de responsabilidad social empresarial, pero desconocen del tema, entonces la ISO permite que

apliquen acciones socialmente responsables y que estén regidas a las exigencias de la sociedad que cada vez piden más exigencias.

La norma SA8000 mide el desempeño social en ocho aspectos importantes para la responsabilidad social en los lugares de trabajo, en base a un elemento del sistema de gestión que impulsa la mejora continua en todos los aspectos de la norma.

- **ISO 26000:** Proporciona directrices sobre la responsabilidad social y ayuda a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.
- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** Un llamado a las empresas a alinear sus operaciones y estrategias con 10 principios en área de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** Para que las organizaciones informen sobre su sostenibilidad y desempeño social.
- **Normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):** Incluye un principio relacionado con derechos laborales y condiciones de trabajo.
- **SA8000:** Un estándar de responsabilidad social que se centra en condiciones laborales y derechos de los trabajadores.
- **Principios de equidad diversidad e inclusión:** Fomentan un entorno laboral donde se valora la diversidad y se promueve la inclusión.
- **Normas de sostenibilidad de productos:** Se centran en prácticas de producción responsables y sostenibles.
- **Principios de gobierno corporativo:** Aseguran la transparencia y rendición de cuentas en la gestión empresarial.

### **Objetivos de desarrollo sostenible**

La agenda 2030 para el desarrollo sostenible, que incluye 17 objetivos y 169 metas, presenta una visión ambiciosa del desarrollo sostenible e integra sus dimensiones económicas, social y ambiental. Esta nueva agenda es la expresión de las aspiraciones y prioridades de la comunidad internacional para los próximos 15 años (Cepal, 2018).

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de investigación

Se hace énfasis en que para el desarrollo de este trabajo de titulación se llevó a cabo el diseño de investigación que es un proceso que sirve para alcanzar los objetivos que se plantearon en principio, al hacer uso de técnicas métodos y enfoques que hagan posible la recolección de información para poderlas analizar y tener una mejor comprensión de lo que es la responsabilidad social empresarial, por esto opta por un enfoque mixto al combinar métodos cualitativos y cuantitativos.

#### Tipo No experimental

Como menciona (Rodriguez, 2019), el tipo de diseño de investigación no experimental es la que en su desarrollo no manipula o se torna imposible su manipulación por parte de los investigadores, en su lugar se limita a la observación del fenómeno que se pretende investigar en su entorno natural ya que no se tiene control directo sobre ella. Existen distintos tipos de diseño no experimental: transversal, correlacional y observacional.

Para la realización de esta investigación se utiliza un tipo de diseño no experimental, ya que facilita la recopilación de datos mediante entrevistas y encuestas. Porque no fue necesario manipular la variable de estudio, más bien se la observó y en base a eso se realizó un análisis para comprender mejor la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

Según menciona el autor (Kiss, 2024) el diseño no experimental conlleva la descripción del fenómeno, estos pueden: ser características o comportamientos. El objetivo del uso del diseño es la recolección de la información y datos sin comprometer su objetividad ya que no se manipula la variable que se va a estudiar, porque en relaciona a lo mencionado anteriormente se obtiene un resultado más realista.

Como se evidencia en la aplicación del diseño no experimental en este trabajo de titulación se presentan las encuestas que permitieron recabar información y datos valiosos de forma directa para la realización del análisis de los resultados. Permite identificar los factores que influyen en estos negocios y la implementación de responsabilidad social empresarial, esto favorece al cumplimiento de los objetivos sin tener que cambiar algo del entorno de las lavadoras de carros.

### **Enfoque Mixto**

Como indica (Ortega, 2023) es una metodología que permite tener una visión más amplia del fenómeno del que se va a tratar la investigación, permite recabar información cuantitativa y cualitativa, esto ayuda a tener una mejor comprensión sobre la temática de estudio.

El enfoque **mixto** se justifica por la necesidad de cuantificar datos numéricos y comprender el criterio y percepciones de los especialistas, cualitativas de esta manera realizar un análisis integral de este sector.

Según menciona (Arellano, 2024) el método **cualitativo** se entiende como la investigación que tiende a analizar datos no numéricos, por tanto, es información no cuantificable.

El método cualitativo es fundamental para este trabajo de investigación, ya que permitió comprender las diferentes percepciones, opiniones y criterios que tiene los especialistas en el tema de RSE en las lavadoras de carros.

Desde el punto de vista de (Mata Solís D. L., 2020) el método **cuantitativo** es fundamental como un elemento articulador, ya que según los datos numéricos obtenidos se puede relacionar el problema con el alcance del estudio.

Se incluye el método cuantitativo por la importancia que tiene para el estudio obtener datos numéricos por parte de las encuestas realizadas a los propietarios, gerentes o administradores, con la finalidad de analizar las respuestas y plantear soluciones.

### **Alcance**

Según lo mencionado por (Ramos Galarza, 2020) en el alcance **descriptivo** se debe tener previo conocimiento sobre el fenómeno de estudio y el objetivo es analizar su presencia en un contexto en particular. De manera que ninguna de las variables del estudio estará influenciadas.

Se eligió este alcance ya que el principal objetivo que tiene este trabajo investigativo es analizar la responsabilidad social empresarial (fenómeno de estudio) y su aplicación en las lavadoras de carros del cantón La Libertad (contexto particular), es por medio de las encuestas que se pretende obtener información.

## **Métodos de la investigación**

### ***Analítico***

Según lo mencionado por (Ortega, 2023) este método nos permitirá un estudio detallado a los componentes de manera individual para luego ser integrado nuevamente esto con la finalidad de tener una mejor comprensión. Convirtiéndose así en uno de los métodos más utilizados en trabajos de investigación gracias a la manera en la que sí ejecuta el análisis de cada pregunta.

Se usó en este estudio para desagregar el fenómeno de la responsabilidad social empresarial en las dimensiones que la conforman (ambiental, social, cultural, ético y económica), luego se lo volverá a integrar para entenderlo en su totalidad. De manera que se estudia las características que tienen estos componentes y se analiza la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros que operan dentro del cantón La Libertad, para saber si es que estos negocios aplican prácticas socialmente responsables, permite saber también cuáles son y cuáles son los factores que influyen en la aplicación de la RSE.

### ***Inductivo***

Dentro de los métodos que se consideran para la realización de este trabajo de titulación se decidió por el método inductivo y en concordancia con lo mencionado por (Baena Paz, 2017) el método inductivo se caracteriza por la facilidad que tiene al proporcionar información de lo particular y permite llegar a una conclusión general. Esta es muy ventajosa porque permite que la recolección de la información sea más amplia y detallada, a partir desde una visión reducida sobre la variable principal

El método inductivo se tomó en consideración para este trabajo de investigación debido a que es muy utilizado y confiable ya que en base a esta metodología se puede analizar y comprender la variable de estudio y en base a los resultados desarrollar nuevas teorías y soluciones a los problemas encontrados.

Por consiguiente, si se tuviera que ver la edad de los propietarios, gerentes o administradores de estas lavadoras con que se apliquen las prácticas de responsabilidad social empresarial, también con que el nivel de estudios que hayan alcanzado alguna relación con lo ya antes mencionado, de esta manera se puede llegar a una conclusión y basada en esa aquello podrían plantear diferentes acciones que beneficien a estos negocios, sus clientes, comunidad y medio ambiente.



## **Población y muestra**

### ***Población***

La población son todos los elementos que conforman la unidad de análisis que comparten características similares y son partes del campo específico que se va a estudiar, según lo mencionado por (Condori Ojeda, 2020). Además, estos sujetos suelen compartir características físicas, geográficas, etc. Una vez entendemos la definición podemos determinar la población del estudio de la siguiente manera.

En el cantón La Libertad existen diversas lavadoras de carros que cuentan con gran renombre dentro del sector, entonces serán estos los que conformen la población de estudio. Según la información proporcionada por el GAD del Cantón La Libertad existen 41 lavadoras que están registradas, con este dato se toma en consideración, que se va a trabajar con todas las lavadoras.

Según lo mencionado por (Narvaez, 2023) la población de una investigación comprende varios elementos que conforman el fenómeno que se va a estudiar, cuenta con características que le permite ser medida, estudiada y cuantificada, debe delimitarse en un tiempo y espacio específico. Es conocido también como universo.

Esto beneficia al presente estudio, ya que esto da paso a que se recolecte más información acerca de la responsabilidad social empresarial y el estudio tenga una visión más amplia para poder determinar si en estos las lavadoras de carros se aplican las practicas socialmente responsable y los factores que inciden en que estos negocios apliquen la responsabilidad social empresarial.

### ***Muestra***

***Muestra por criterio.*** Según menciona (Manero , 2023) es la selección intencional por parte del investigador al momento de definir la muestra que se va a estudiar, ya que deben de cumplir ciertos criterios relevantes para el estudio

Al entender esto, se toma como criterio del investigador optar por aplicar las encuestas a dos representantes por cada una de las lavadoras de carros, con la finalidad de que el estudio sea más consistente, porque la investigación cuenta con más información con respecto a la responsabilidad social empresarial y su aplicación en estos negocios. Por lo que la muestra por criterio vendría a ser de 82 personas a las que se les van a aplicar las encuestas. Además de incluir a 2 especialistas a los que se le realizara entrevistas para entender el contexto de las lavadoras y en base a ello analizar sus respuestas.

## **Recolección y procesamiento de datos**

Este proceso se realiza una vez se ponga en conocimiento el modelo de investigación que se va a llevar a cabo en la investigación, esto permite aplicar diferentes tipos de técnicas de recolección de datos. Para esta investigación se optó por un enfoque mixto, por lo consiguiente se aplicaron encuestas y entrevistas, de modo que se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos.

### **Técnicas de investigación**

Según lo mencionado por (Pérez Porto & Gardey, 2023) la **entrevista** es considerada como una técnica que ayuda a la recolección de datos cualitativos en una investigación, la importancia de esta técnica radica en que las preguntas que se les realiza a los entrevistados tienen la naturaleza de ser abiertas, lo que proporciona una opinión con criterio personal acerca de la pregunta en cuestión.

Para este trabajo de investigación se tomó en consideración a dos especialistas en el tema de responsabilidad social empresarial, dada la importancia que tiene conocer la opinión de ellos en cuanto a las lavadoras de carros y si aplican la RSE, además del aporte que significan las sugerencias en cuanto a las acciones de mejora a proponer, además de poder identificar factores que influyen en la RSE de estos negocios, permite también identificar cuáles pueden ser las posibles barreras que tienen al momento de implementar practicas socialmente responsables.

La **encuesta** es una técnica de investigación que están conformados por preguntas acompañado de diversas posibles respuestas, estos podrían ser abiertas o cerradas, de manera que el encuestado no se sienta presionado al momento de responder (Feria Avila et al., 2020). Además, las preguntas deben tener un orden cronológico para no abrumar al encuestado sin un cambio en el ritmo de la encuesta.

Estas encuestas se aplican mediante el instrumento denominado como “cuestionario” que está dirigido a los propietarios o gerentes de las lavadoras que son parte de la población de estudio. Este cuestionario consta de quince preguntas que se reparten entre interrogantes con escala de Likert y de opción múltiple, esto para evaluar las prácticas de RSE en las dimensiones ambiental, social, cultural, ética y económica. Para que el cuestionario esté bien estructurado será validado previamente por especialistas antes de su aplicación. Para facilitar la recolección de datos las encuestas serán realizadas a través de Google forms y posteriormente se realizará un análisis con el software SPSS.

### ***Instrumentos***

La **guía de entrevista** es usada con mucha frecuencia para recabar información cualitativa por parte de los participantes en temas específicos, que permite tener una visión única que es imperceptible con otros métodos (Caro, 2021). Para su elaboración debe tomarse en cuenta que las preguntas permitan a los entrevistados expresarse libremente y no direccionarse a una respuesta direccionada.

La guía de entrevistas sirve para obtener datos cualitativos, en este caso opiniones de parte de dos especialistas en cuanto a la responsabilidad social empresarial, por tal motivo está constituido de 10 preguntas abiertas, las cuales tienen como objetivo recabar opiniones referentes a la variable de estudio.

El **cuestionario** es una herramienta de investigación, que permite recolectar datos cuantitativos, este cuestionario debe estar conformado por diversas preguntas que cuentan con diferentes opciones de selección ubicadas en orden, de modo que el encuestado tenga la libertad de escoger la respuesta que considere más conveniente (Infoautonomos, 2023).

Este cuestionario fue aplicado a dos responsables por cada lavadora de carros en el cantón La Libertad, esto para que los resultados tengan más consistencia. El cuestionario está compuesto de 15 preguntas con respuestas de opción múltiple y con escala de Likert, en las que abarca los diferentes indicadores que conforman la responsabilidad social empresarial.

### ***Herramientas***

Intuitiva, didáctica y objetiva, son características con las que **Google Forms** cuentan para gestionar las encuestas, convirtiéndola en una herramienta que facilita la recopilación de datos cuantitativos (Hotmart, 2021).

La herramienta que se consideró para recolectar los datos cuantitativos de las encuestas fue Google Forms ya que en anteriores trabajos investigativos se hizo uso de esta, al demostrar su claridad al momento de estructurar las preguntas y alternativas.

Una vez se concluye con el proceso de encuestado se procede a exportar los datos al software **SPSS** ya que es considerado como el idóneo para realizar análisis en este tipo de investigaciones (Rodríguez Moreno I. , 2023)

Este software permite el análisis de los datos cuantitativos que han sido recabados una vez se han realizado las encuestas a los representantes de estas lavadoras, fue escogido por la relevancia que ha tenido en otros trabajos de investigación similares.

## Capítulo III

### Resultados y discusión

#### **Análisis de los resultados de las entrevistas**

Como parte de la recolección se realizó entrevistas a dos especialistas en el tema de responsabilidad social empresarial, con la finalidad de obtener criterios sobre la temática de estudio en el contexto de las lavadoras de carros en el cantón La Libertad, es importante mencionar que se realizó el análisis de los dos criterios realizados por los especialistas y se determinó en una compilación para tener una visión general de las interrogantes.

Para la recolección de datos cualitativos se tuvo en consideración a personal de las entidades gubernamentales locales, en este caso de la prefectura y el GAD municipal del cantón La Libertad. Contribuyeron la directora de medio ambiente, Berta Carpio de la prefectura y la ingeniera ambiental Claudia Paltan Veloz, especialista en recursos naturales del GAD.

#### **1. ¿Cuál es su perspectiva sobre la situación actual de la responsabilidad social empresarial en los pequeños negocios en comunidades locales?**

Los entrevistados consideran que las pequeñas y medianas empresas no están exentos del cumplimiento de las diferentes normativas y que en general es responsabilidad de todos contribuir con el cuidado ambiental y contribuir a la sociedad, mencionan que las lavadoras de carros tienen que potenciar sus conocimientos en estos temas de respeto al medio ambiente, ya que beneficia a la parte ambiental y a ellos también. Pero en el caso específico de estos negocios es casi nulo, además es constante el disgusto que tiene la comunidad en cuanto al ruido que generan.

#### **2. ¿Cuál es su opinión acerca de la aplicación de la RSE en las lavadoras de carros del cantón La Libertad?**

Mencionan que en especial esta actividad dentro de los procesos previo al lavado de carros que realizan estos negocios existe una preparación previa de los productos que se usarán para brindar el servicio, ya que para esto es necesario incluir ciertos aditamentos para la limpieza del vehículo (detergentes o solución química especial, aditamentos), los que en relación al desconocimiento que poseen algunos empleados que no han sido capacitados de manera correcta hacen que se use más detergente del normal, esto genera un impacto ambiental aún mayor. De manera que en consecuencia realizan una afectación a la comunidad para que puedan tener una buena vecindad.

**3. ¿Qué beneficios percibe que la RSE puede aportar a las lavadoras de carros en términos de impacto social y ambiental en la comunidad?**

En términos generales el beneficio que genera incluir prácticas de responsabilidad social empresarial es siempre positivo, en el caso de las lavadoras de carros al considerar que están en una zona urbana, ser responsables podrá generar una buena relación con la comunidad, que pueda ser consideradas como ejemplos para las demás empresas del sector, además de que puede ser redituable en el ámbito económico.

**4. ¿Cuál cree que son las principales barreras que enfrentan las lavadoras de carros en La Libertad para adoptar prácticas de RSE?**

Al ser considerados para esta interrogante los entrevistados fueron enfáticos y concordaron en que el desconocimiento es una de las barreras que más dificultan la implementación de la responsabilidad social empresarial en sus operaciones, pues consideran que no se incurriría gastos exorbitantes, sino más bien se debería de acondicionar elementos con los que ya cuentan. También el factor económico juega un papel fundamental debido al tamaño de estas empresas.

**5. ¿Qué acciones de mejoras recomendaría para aumentar el nivel de conocimiento y compromiso con la RSE en el sector del lavado de carros?**

En relación a la respuesta anterior para hacer frente al desconocimiento, las capacitaciones pueden ser un factor determinante para aumentar el nivel de conocimiento de estos negocios al ser impartidos al personal, tener una buena gestión con respecto al uso del agua permite también incurrir en menos costos para los propietarios, la colocación de trampas de grasa, el empleo de maquinaria que procure no interrumpir la tranquilidad de los vecinos por medio del ruido.

**6. En su opinión, ¿cómo puede la capacitación y el compromiso de los propietarios y empleados influir en el éxito de la implementación de RSE en estos negocios?**

Mediante las capacitaciones que deben ser dictadas a propietarios y colaboradores se pretende que tomen conciencia del impacto ambiental que ya de por si generan al hacer uso directo del agua, el compromiso es fundamental para el éxito en la implementación de las practicas socialmente responsables ya que no serviría de nada implementar un plan de capacitación si no se tiene la determinación de seguir comprometido con el beneficio de la sociedad y medio ambiente.

**7. ¿De qué manera cree que las lavadoras de carros podrían contribuir al bienestar de la comunidad a través de la RSE?**

Consideraron que esta pregunta está ligada con una que se realizó anteriormente y tiene en consideración que se mencionó que una de las principales limitantes es el desconocimiento sobre el tema y por consiguiente su respuesta fue que mediante poca inversión podrían poner en marcha iniciativas como el reciclaje de desechos, evitar el uso de productos altamente contaminantes, procura que de esta manera que cuiden el medio ambiente y por consiguiente a la comunidad

**8. ¿Qué tipo de incentivos o apoyos externos cree que podrían ser efectivos para motivar la adopción de prácticas de RSE en estos negocios?**

Mencionaron que actualmente no cuentan con incentiva para este tipo de negocios pero que podrían incentivar el uso de la responsabilidad social empresarial mediante reconocimientos como placas por parte de las instituciones gubernamental por hacer uso eficiente de los recursos, además mencionan que en la parte fiscal podrían tomar de ejemplo lo que se realiza con las grandes empresas que es reducir el tema de impuestos.

**9. ¿Considera que una mayor adopción de RSE en las lavadoras de carros podría beneficiar la reputación y la rentabilidad de estos negocios?**

Los entrevistado mencionaron efectivamente tendría beneficios en la reputación y en la rentabilidad de sus negocios, ya que en la actualidad existe una tendencia por parte de las generaciones más jóvenes en apoyar a negocios que den algo más, esto hace referencia a las buenas prácticas en relación al cuidado del medio ambiente que realicen las empresas por lo tanto la inclinación por empresas sostenibles hace que se beneficioso también en la parte económica de estos negocios.

**10. ¿Cómo piensa que una mayor adopción de RSE en las lavadoras de carros podría beneficiar la reputación y sostenibilidad?**

Pues beneficiaría en gran manera a ambas partes, es decir, a las lavadoras de carros y también a la comunidad, al mencionar la reputación también incluye la percepción que tengan los vecinos sobre estos negocios, la cual en la actualidad es mala a causa del ruido, en términos de sostenibilidad, de igual manera contribuir al cuidado del medio ambiente, sin dejar de generar ingresos y tener en consideración a la sociedad es muy importante.

## Análisis de datos de encuestas

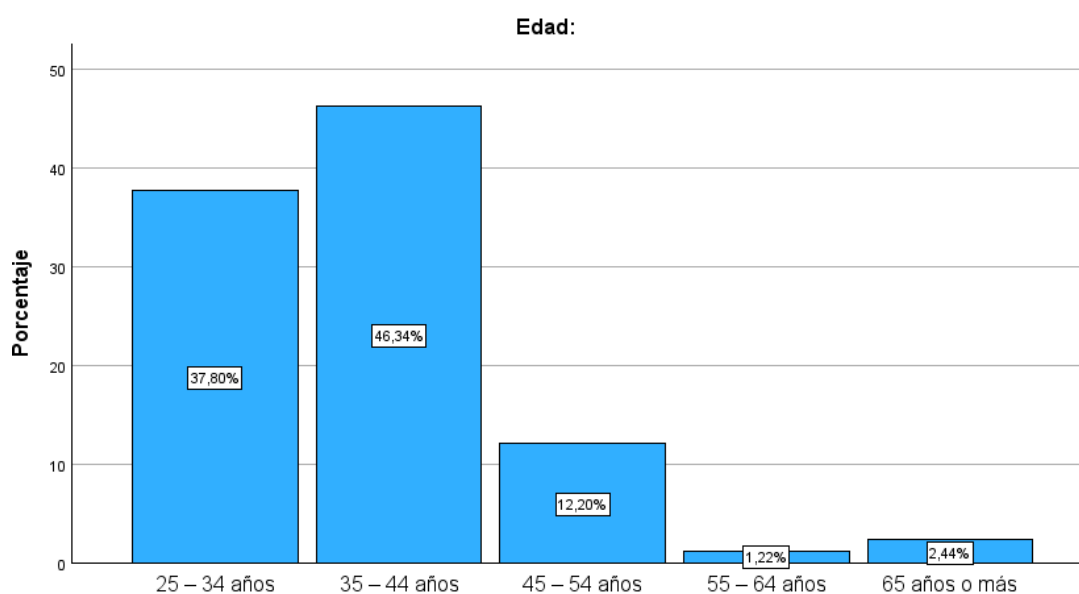
**Tabla 1.**

*Rango de edad.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 25 años	0	0%
25 – 34 años	31	37,8%
35 – 44 años	38	46,3%
45 – 54 años	10	12,2%
55 – 64 años	1	1,2%
65 años o más	2	2,4%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.**

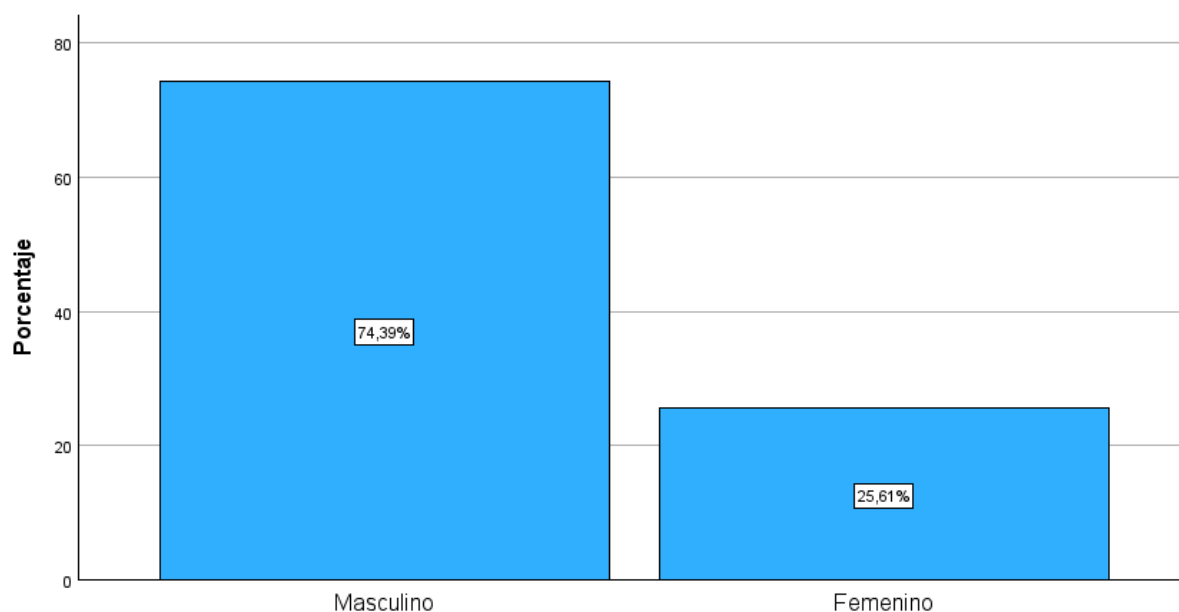
*Rango de edad*



Los representantes de las lavadoras de carros del cantón La Libertad están compuestos por propietarios gerentes administradores o colaborador con más antigüedad en la empresa, por lo tanto, el 46,34% de encuestados tienen un rango de edad de 35 a 44 años seguidos con una diferencia relativamente el 37,80% está en un rango de edad de 25 a 34 años.

**Tabla 2.***Genero*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	61	74,39%
Femenino	21	25,61%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

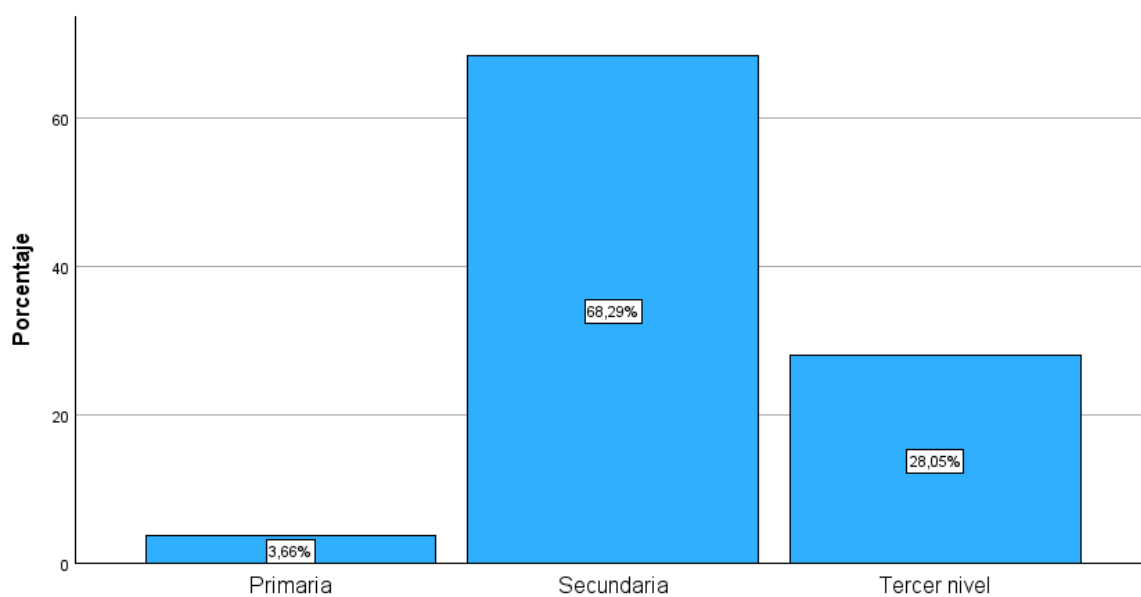
**Figura 2.***Sexo*

Mediante la recopilación de datos y la utilización del software especializado en tabular datos SPSS se pone en evidencia que la muestra por criterio que fue realizada se obtuvo como resultado que el género masculino predomina estas áreas administrativas de las lavadoras de carros del cantón La Libertad con un 74.39%, por lo que se evidencia una gran disparidad en relación al porcentaje del género femenino que está compuesto por el 25.61% de los encuestados.



**Tabla 3.***Nivel de estudios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin estudios	0	0%
Primaria	3	3,66%
Secundaria	56	68,29%
Tercer nivel	23	28,05%
Cuarto nivel	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.***Nivel de estudios*

Como resultado de las encuestas se puede apreciar que la gran mayoría de los representantes de estas lavadoras de carros son personas que tiene un nivel de estudio secundario que representa el 68.29% de la muestra y seguido los representantes que cuentan con un tercer nivel en estudios académicos que conforman el 28,05%, tomamos en cuenta también a tres representantes que tienen un nivel primario de estudios.

1. ¿Cuál de las siguientes prácticas ha implementado en su negocio para reducir el impacto ambiental?

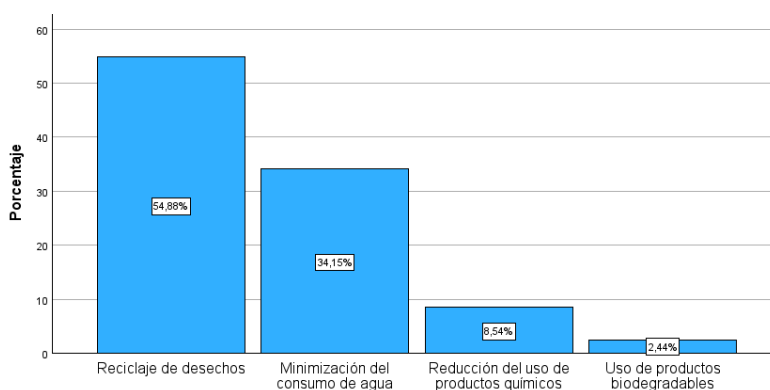
**Tabla 4.**

*Impacto ambiental*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Reducción del uso de productos químicos	7	8,5%
Minimización del consumo de agua	28	34,1%
Reciclaje de desechos	45	54,9%
Uso de productos biodegradables	2	2,4%
No implementa prácticas ambientales	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 4.**

*Impacto ambiental*



Como primera pregunta de las encuestas que fueron realizadas, se pone en manifiesto que están conscientes del impacto ambiental que tienen sobre los recursos naturales y queda evidenciado que efectivamente como medida de contrarrestar este impacto ambiental 54.88% de las lavadoras de carros reciclan los desechos que generan a partir de esta actividad y el 34,15% minimiza en lo que pueden el consumo de agua, para evitar su desperdicio.

2. ¿Cuál de las siguientes prácticas utiliza en su negocio para reducir el consumo de recursos naturales en sus operaciones?

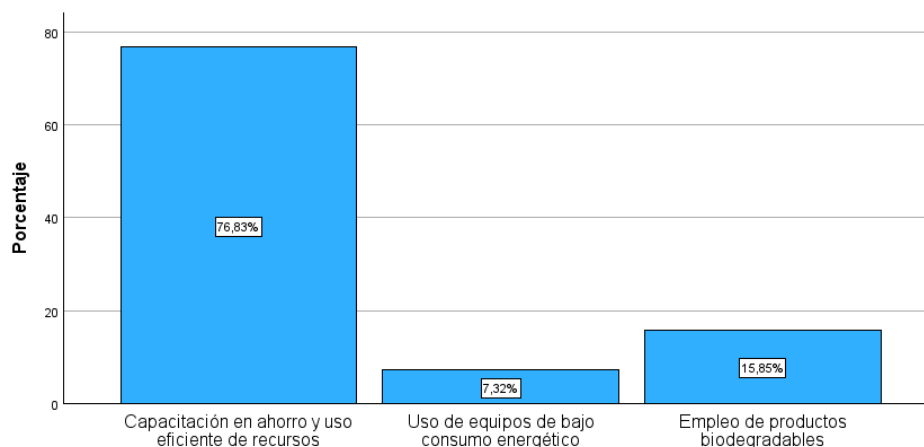
**Tabla 5.**

*Recursos naturales*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Reutilización de agua en el lavado	0	0%
El uso de equipos de bajo consumo energético	6	7,3%
Empleo de productos biodegradables	13	15,9%
Capacitación en ahorro y uso eficiente de recursos	63	76,8%
No realiza ninguna práctica específica para reducir el consumo de recursos naturales	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.**

*Recursos naturales*



Como se mencionó anteriormente por la naturaleza de las actividades de estas lavadoras de carros el principal recurso que usan es el recurso hídrico, una de las principales actividades que realizan para contrarrestar aquello es la capacitación en el ahorro que tuvo una respuesta del 76,83%, lo que significa para los colaboradores puedan hacer el mismo trabajo sin desperdiciar tanta agua, hacen uso de productos biodegradables con un 15,85% y también hacen uso de equipos de bajo consumo energético en un 7,32%.

3. ¿Qué tan importante considera ustedes la aplicación de prácticas sostenibles en su negocio para contribuir al bienestar de la comunidad y el cuidado ambiental?

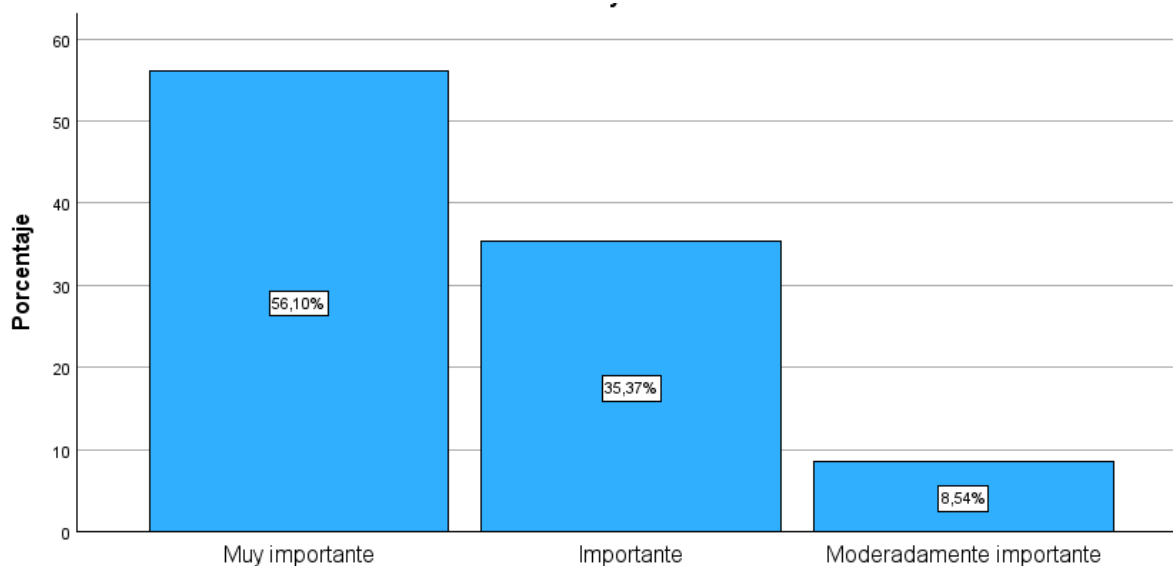
**Tabla 6.**

*Sostenibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Moderadamente importante	7	8,5%
Importante	29	35,4%
Muy importante	46	56,1%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 6.**

*Sostenibilidad*



En relación a las respuestas de la pregunta anterior el 56.1% de la muestra considera muy importante aplicar prácticas sostenibles en beneficio de la comunidad y el cuidado ambiental, El 35.4% eligieron como importante y el 8.5% eligió moderadamente importante esta pregunta, lo que muestra que tienen conciencia sobre y los beneficios que representan la responsabilidad social empresarial en la comunidad y el medio ambiente.

4. ¿Con qué frecuencia su negocio participa en actividades que beneficien a la comunidad?

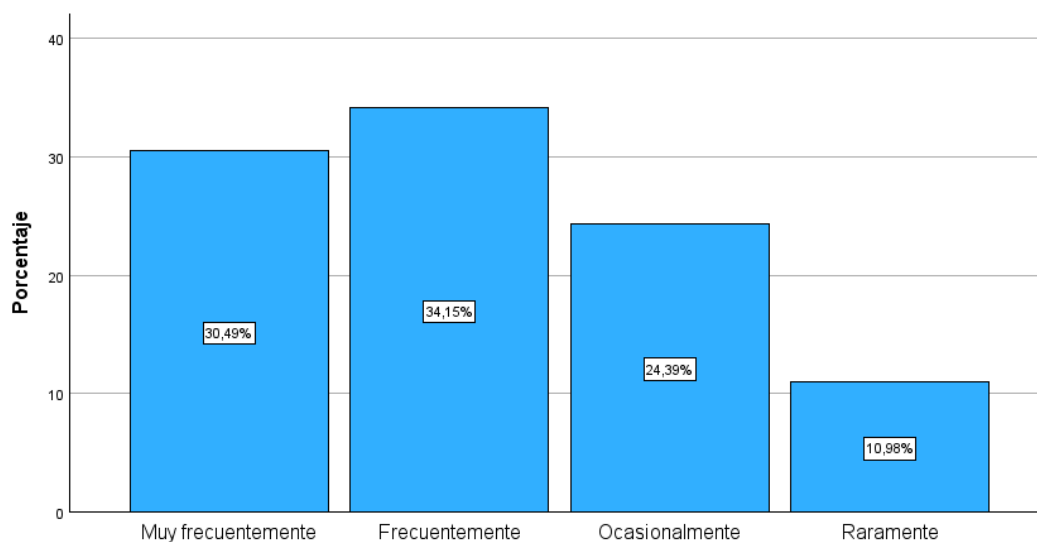
**Tabla 7.**

*Comunidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Raramente	9	11%
Ocasionalmente	20	24,4%
Frecuentemente	28	34,1%
Muy frecuentemente	25	30,5%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 7.**

*Comunidad*



Mediante esta pregunta se puso en tela de juicio a los encuestados Interrogados sobre si participaban en actividades benéficas hacia la comunidad, que dio como resultado que el 34,15% dicen que lo hacen frecuentemente y el 30% muy frecuentemente, lo que quiere decir que sí participar en diversas actividades. Pero aún existe una brecha en la que se ve reflejado el 24,39% que dice que ocasionalmente y el 10,96% indica que raramente lo hacen.

5. ¿Con qué frecuencia se dan oportunidades a los colaboradores para mejorar y desarrollar nuevas habilidades dentro de la empresa?

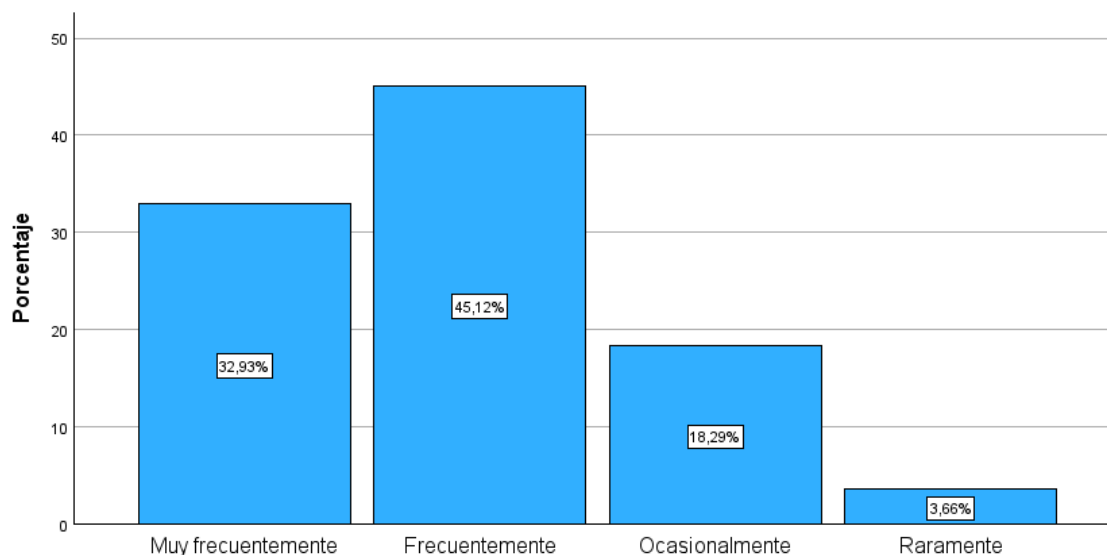
**Tabla 8.**

*Desarrollo del personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Raramente	3	3,7%
Ocasionalmente	15	18,3%
Frecuentemente	37	45,1%
Muy frecuentemente	27	32,9%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 8.**

*Desarrollo del personal*



En cuánto la interrogante que fue dirigida hacia el desarrollo del personal dentro de estos negocios y la frecuencia en la que se les brinda oportunidades para mejorar y desarrollar nuevas habilidades el 45,12% lo hace con frecuencia y el 32,93% indico muy frecuentemente hacer que los colaboradores cuenten con el apoyo de los responsables para poder aprender nuevas cosas que los beneficien a ellos y a la empresa.

6. ¿Con qué frecuencia su empresa promueve un ambiente donde los colaboradores pueden expresar sus ideas y sugerencias?

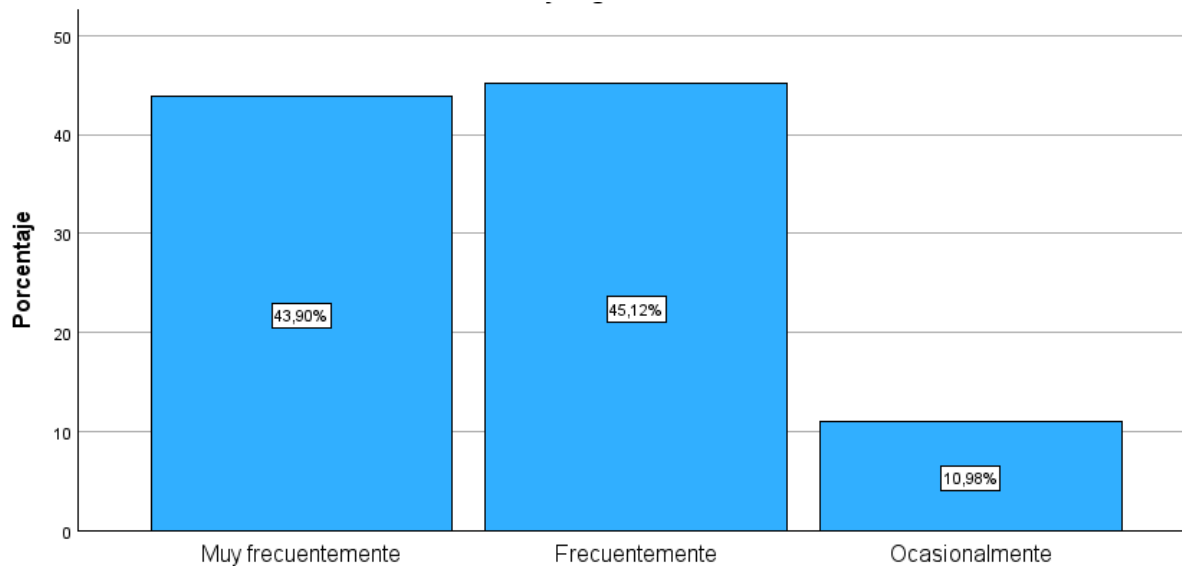
**Tabla 9.**

*Relación con los empleados*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Raramente	0	0%
Ocasionalmente	9	11%
Frecuentemente	37	45,1%
Muy frecuentemente	36	43,9%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 9.**

*Relación con los empleados*



La relación que tienen estos representantes y los demás colaboradores juegan un papel fundamental en el ambiente laboral y por ende en la productividad puedan tener al momento de dar algún servicio en el negocio. Se aprecia que efectivamente en un 45,12% lo realiza frecuentemente y el 43,90% muy frecuentemente.

7. ¿Está de acuerdo usted con que las empresas que no incluyen prácticas de responsabilidad social empresarial en sus actividades tienen relación a que están acostumbradas a no considerar a sus empleados clientes y comunidad como importantes?

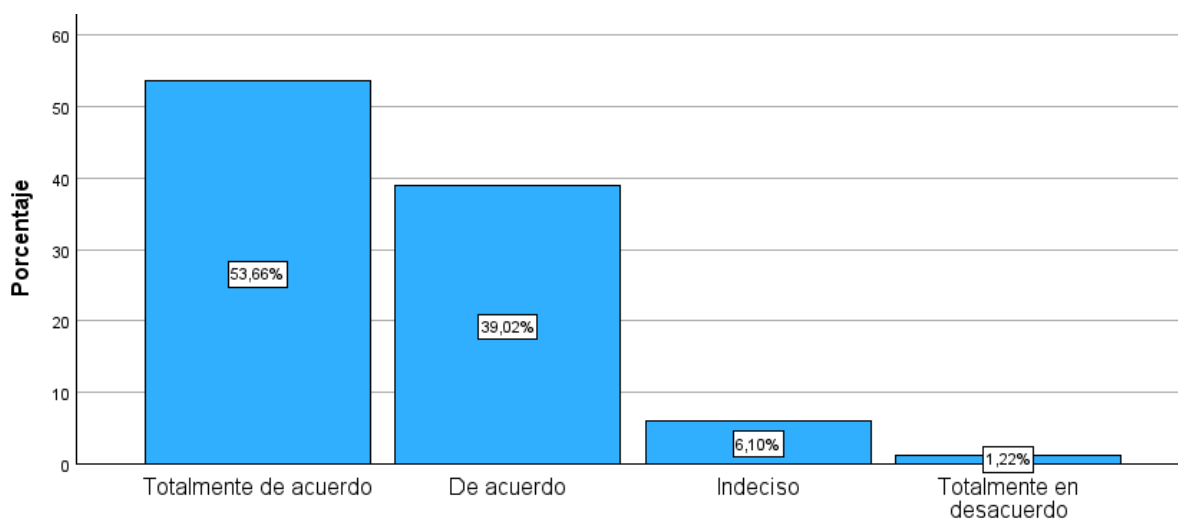
**Tabla 10.**

*Costumbres*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	5	6,1%
De acuerdo	32	39%
Totalmente de acuerdo	44	53,7%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 10.**

*Costumbres*



Las grandes empresas tienen más capacidad para implementar la responsabilidad social empresarial en sus operaciones, pero es bien sabido que no todas las implementan y además al momento de realizar sus actividades u operaciones afectan a diferentes áreas, mediante esta premisa fue realizada esta pregunta, la cual tuvo como resultado que el 53,66% estén totalmente de acuerdo además de un 39,02% indicó estar de acuerdo.



8. ¿Qué nivel de importancia tienen en su empresa principios como el respeto, la honestidad y la responsabilidad en la relación con sus empleados?

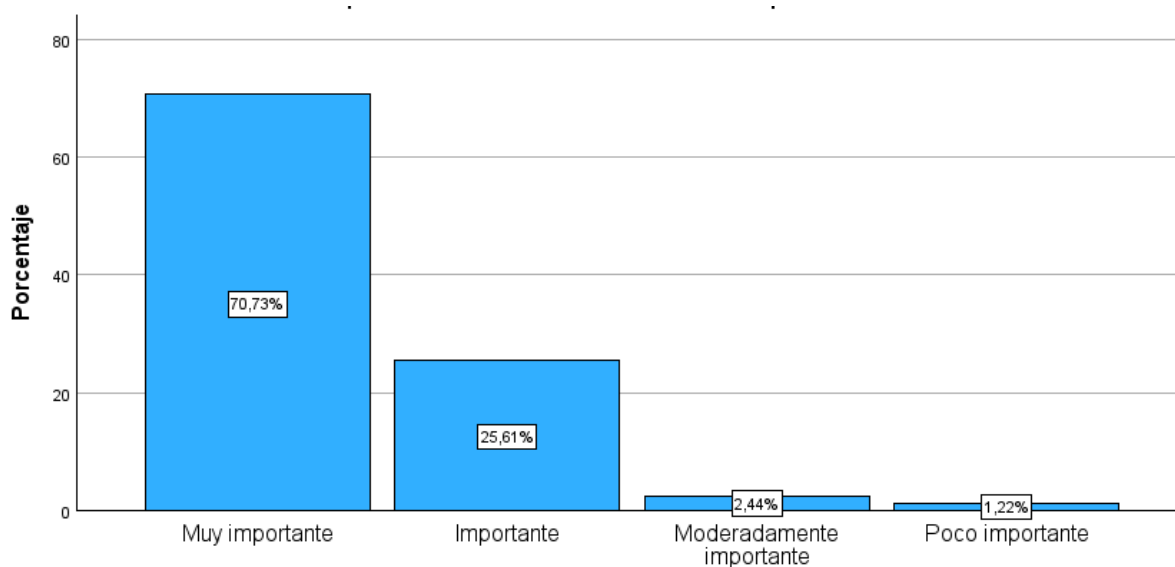
**Tabla 11.**

*Valores*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada importante	0	0%
Poco importante	1	1,2%
Moderadamente importante	2	2,4%
Importante	21	25,6%
Muy importante	58	70,7%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 11.**

*Valores*



La honestidad el respeto y la responsabilidad son valores fundamentales para que exista una buena relación laboral entre empleados y empleadores, por ende, se pone en manifiesto que para el 70,73% y de los encuestados consideran como muy importante y el 25,61% como importante estos valores para que se desarrolle de mejor manera el diario convivir que entre ambas partes.

9. ¿Con qué frecuencia observa actitudes positivas de colaboración entre los empleados en su empresa?

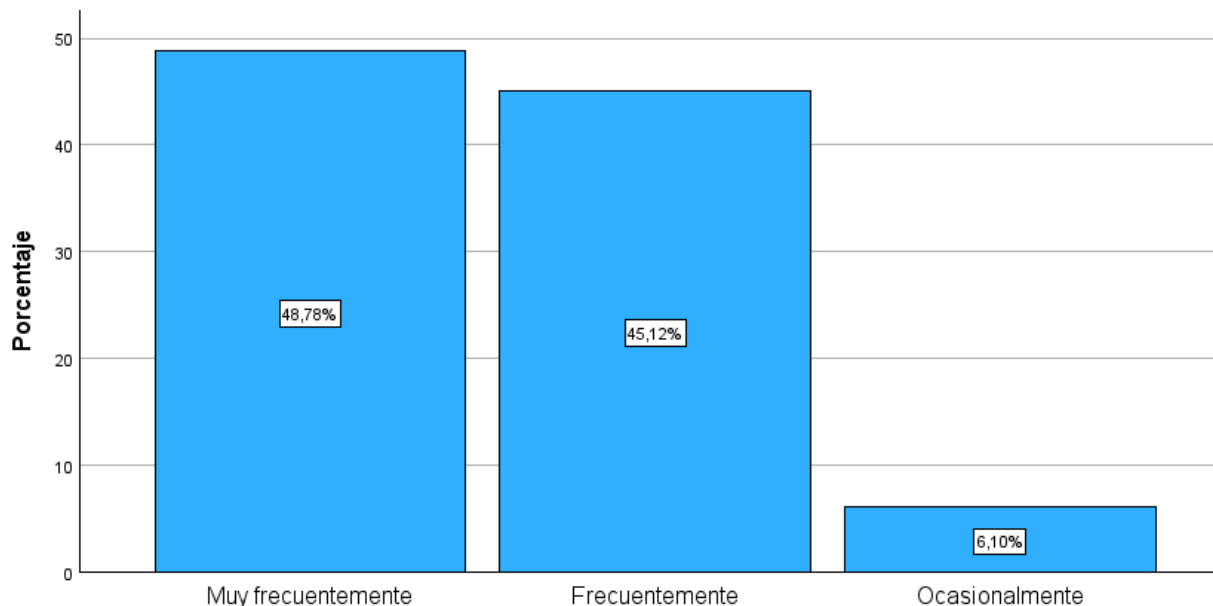
**Tabla 12.**

*Actitudes*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Raramente	0	0%
Ocasionalmente	5	6,1%
Frecuentemente	37	45,1%
Muy frecuentemente	40	48,8%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 12.**

*Actitudes*



El 48,78% de los encuestados indican percibir muy frecuentemente actitudes positivas entre sus colaboradores acompañado de 45,12% que manifestó que ve de manera frecuente estas actitudes. Esta pregunta tiene mucho que ver con la promoción de un buen ambiente laboral que se mencionaba anteriormente ya que propicia una buena actitud.

10. ¿Con qué consistencia se asegura su empresa en compartir información clara y transparente con sus empleados y clientes?

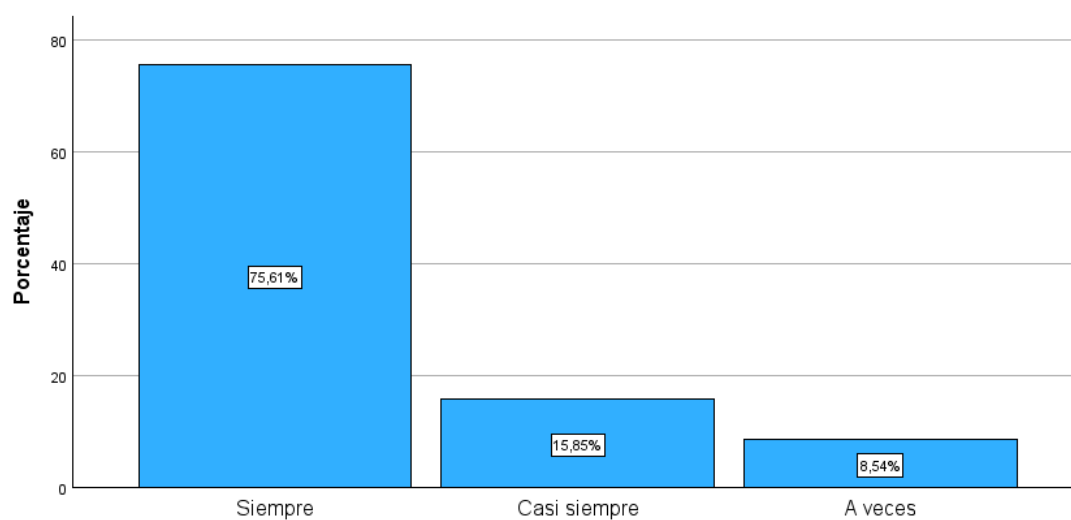
**Tabla 13.**

*Transparencia*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Raramente	0	0%
A veces	7	8,5%
Casi siempre	13	15,9%
Siempre	62	75,6%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 13.**

*Transparencia*



El compromiso que tienen estas empresas al informar de manera clara y transparente alguna información a sus empleados o clientes se hace visible en esta pregunta la indica que el 75,61% siempre informan con claridad acompañado de un 15,85% que casi siempre lo hace, esto refleja un claro compromiso con la transparencia. El 8,54% menciona que a veces lo realiza, esto permite determinar que existe una porción la cual tiene la oportunidad de mejorar su comunicación con sus empleados y clientes.

11. ¿En qué medida considera que el ambiente laboral de su empresa fomenta el bienestar y satisfacción de sus empleados?

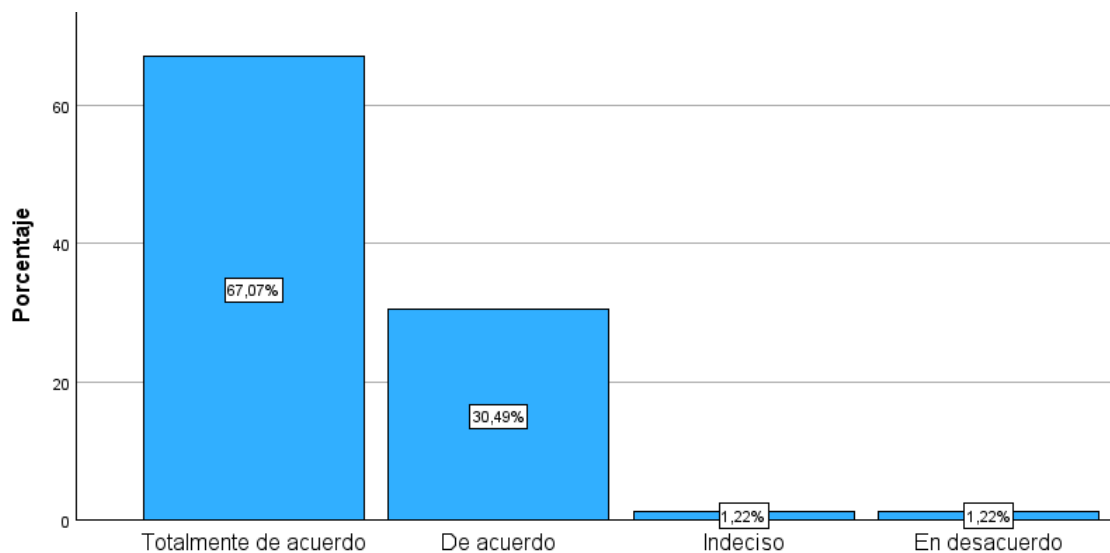
**Tabla 14.**

*Calidad laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	1,2%
Indeciso	1	1,2%
De acuerdo	25	30,5%
Totalmente de acuerdo	55	67,1%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 14.**

*Calidad laboral*



Cómo se puede observar y el 67,07% de los encuestados están totalmente de acuerdo, sumado a ello el 30,49% están de acuerdo. Entonces coinciden en que el ambiente laboral juega un papel fundamental en el bienestar y satisfacción de sus empleados, esto podría indicar en general estas empresas velan por mantener un buen ambiente laboral, pues es un componente muy importante para la responsabilidad social empresarial ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

12. ¿Cuál de las siguientes prácticas se aplica en su empresa para asegurar la igualdad de oportunidades entre los empleados?

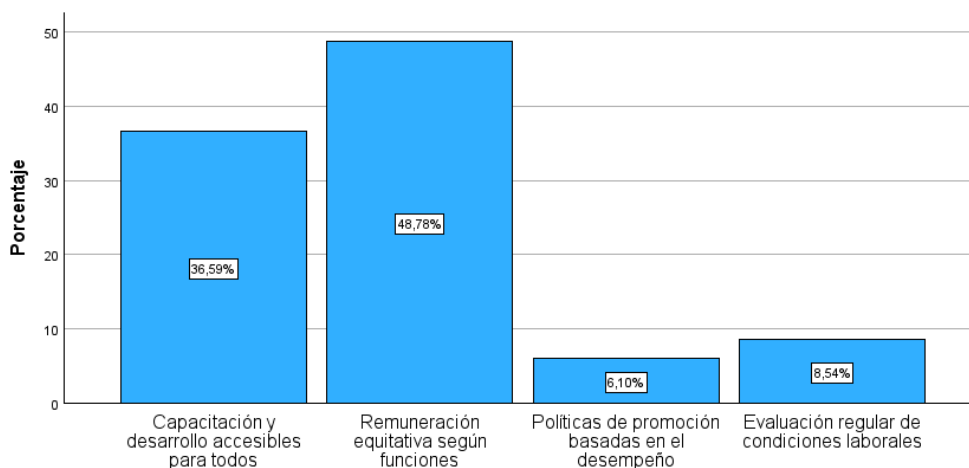
**Tabla 15.**

*Equidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Política de promoción basada en el desempeño	7	8,5%
Capacitación y desarrollo accesible para todos	30	36,6%
Remuneración equitativa según funciones	40	48,8%
Evaluación regular de condiciones laborales	5	6,1%
No aplica ninguna de esas prácticas	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 15.**

*Equidad*



Como parte de la dimensión ética en respuesta a esta interrogante se observa que el 48,78% brinda una remuneración equitativa, seguido el 36,59% de las lavadoras brindan capacitaciones accesibles para todos los empleados. Mientras que con un 6,10% indicaron que se promueve según su desempeño en la empresa.

13. ¿En qué medida considera que los costos asociados a la implementación de prácticas de responsabilidad social afectan a la rentabilidad de su empresa?

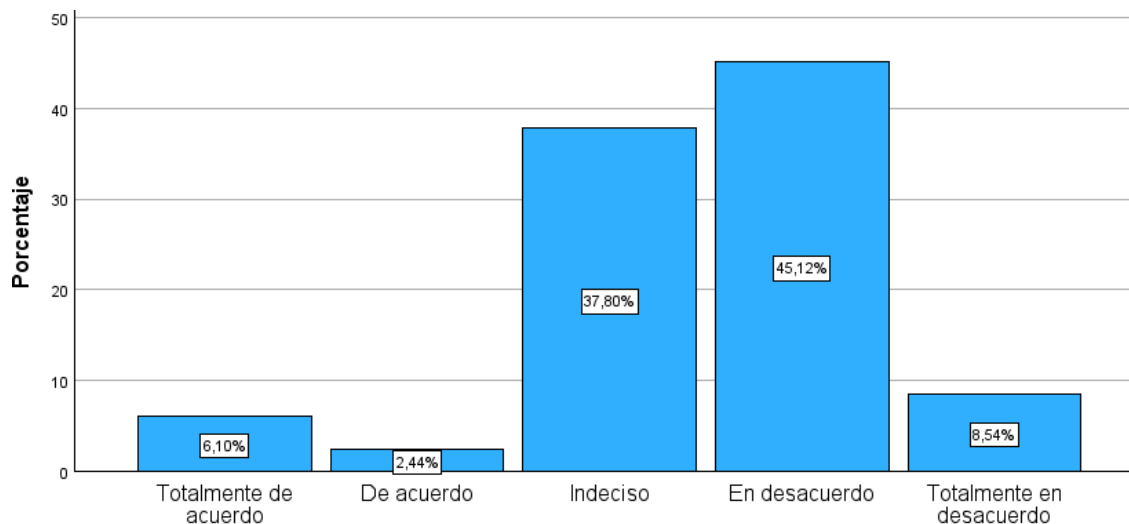
**Tabla 16.**

*Costos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	7	8,5%
En desacuerdo	37	45,1%
Indeciso	31	37,8%
De acuerdo	2	2,4%
Totalmente de acuerdo	5	6,1%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 16.**

*Costos*



Esta pregunta está direccionada a la dimensión económica la cual permite conocer si los representantes de las lavadoras de carros consideran que incurrir en costos para la implementación ya sea en infraestructura o capacitaciones afecten a su rentabilidad, lo que se tiene como resultado que más del 45,12% está en desacuerdo a esta interrogante, seguido de 37,80% que menciona estar indeciso y se puede interpretar como el desconocimiento que tienen sobre el tema.

14. ¿Considera que la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial puede ayudar a mejorar la rentabilidad de su lavadora de carros al usarse como una ventaja competitiva?

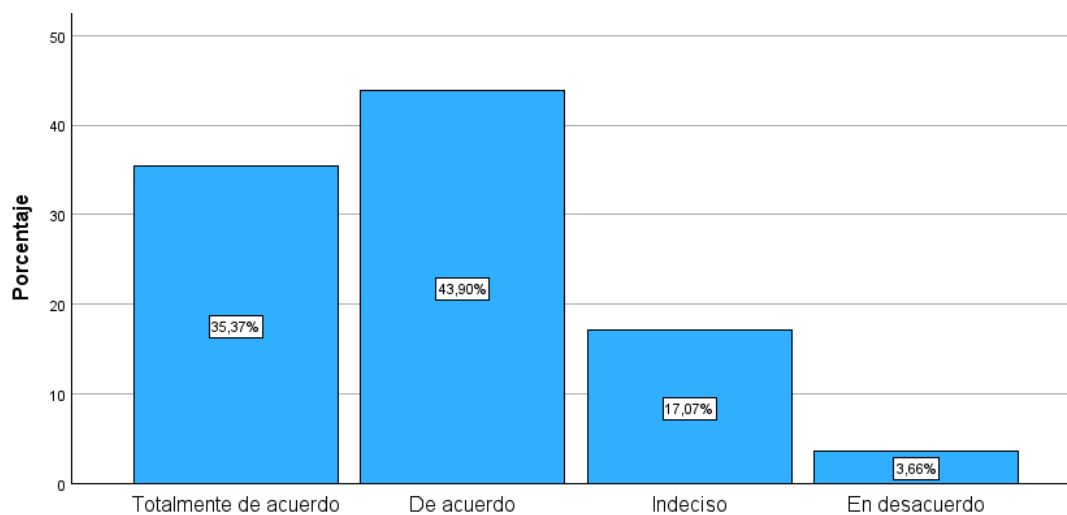
**Tabla 17.**

*Rentabilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	3,7%
Indeciso	14	17,1%
De acuerdo	36	43,9%
Totalmente de acuerdo	29	35,4%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 17.**

*Rentabilidad*



La interrogante se usó para saber si consideraban que implementar prácticas de responsabilidad social empresarial ayudaría a mejorar la rentabilidad de su negocio, se obtuvo que el 43,90% está de acuerdo y el 35,37% totalmente de acuerdo, mientras que una pequeña parte que conforman el 3,66% los encuestados indicó una respuesta indecisa que el encuestador atribuye al desconocimiento que tienen sobre el tema.

15. ¿En qué medida considera que las prácticas de responsabilidad social empresarial contribuyen a mejorar el flujo de trabajo y la eficiencia en el servicio en su lavadora de carros?

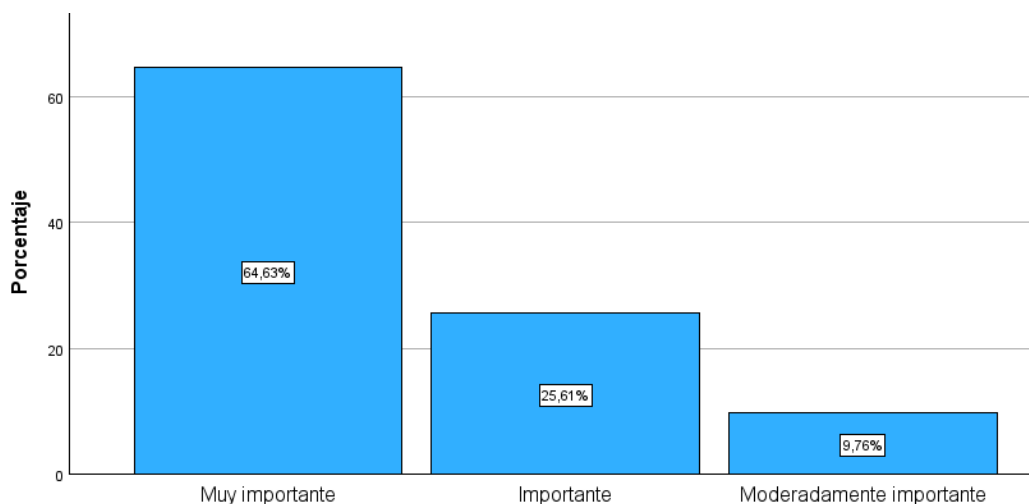
**Tabla 18.**

*Capacidad de producción*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Moderadamente importante	8	9,8%
Importante	21	25,6%
Muy importante	53	64,6%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Figura 18.**

*Capacidad de producción*



En esta interrogante se hace referencia a la productividad que tienen los colaboradores, en consideración que la productividad deriva de un buen ambiente laboral y una buena relación empleado – jefe, el 64,63% de los encuestados indicaron que esta es muy importante, acompañado del 25,61% que considera importante el tema. Mientras que con un 9,76% es considerado como moderadamente importante, lo que indica que existe una oportunidad para que comprendan su relevancia.



## **Discusión**

Una vez culminada la recolección y análisis de datos por parte de las entrevistas que fueron dirigidas a especialistas en el tema de responsabilidad social empresarial y entrevista dirigida a propietarios gerentes o administradores de estos negocios se pudo evidenciar diversos aportes que benefician a este trabajo que lleva por título “Responsabilidad Social Empresarial en las lavadoras de carros, cantón La Libertad, año 2024”.

En relación a la primera pregunta que se les realizó a los especialistas sobre cuál era su perspectiva sobre la situación actual de responsabilidad social empresarial en los pequeños negocios en comunidades locales se pudo constatar que coinciden en cuanto a criterio sobre la importancia que tiene la responsabilidad social empresarial para que las operaciones que realice una empresa de modo que puedan ser sostenibles a largo plazo, pero en el caso específico de las lavadoras comentaron que era casi nulo el aporte con respecto al cuidado del medio ambiente, resultado con que coincide en cuanto al trabajo de titulación de (Escalante Atan, 2023), en el que señala que es de gran importancia que sea lo principal que tengan en cuenta los empresarios ya que podrían tener inconvenientes con la comunidad, resalta que se ha convertido ya no en una opción sino más bien en la necesidad que se tiene para la sostenibilidad a largo plazo.

Mediante la pregunta direccionada a las barreras que pueden tener estos negocios, fue mencionado de manera enfática que es debido principalmente al desconocimiento que tienen sobre las prácticas socialmente responsables, además de que también se tiene en consideración que por el tamaño de estas empresas por lo general suelen tener recursos financieros que limitan su capacidad de adoptar la responsabilidad social empresarial, este resultado coincide con una de las preguntas realizadas por (Ávila Espinoza & Cedeño Pico, 2020), que hace mención en que el desconocimiento forma parte de las barreras que están implícitas en los pequeños y medianos negocios para poder desarrollar prácticas de responsabilidad social empresarial ya que tienen una percepción de una inversión que no generará réditos.

En relación a las preguntas que van dirigidas a los beneficios de la implementación de la RSE (Orrala Suárez, 2022) menciona que estos beneficios están fuertemente relacionados en la participación de estos negocios con las actividades en comunidad, como por ejemplo la colaboración en eventos culturales, esto difiere a las respuestas obtenidas en las entrevistas que se les realizó a los especialistas en RSE que mencionan más un beneficio interno a la empresa, puesto que mejora el desempeño de los colaboradores y por ende sus operaciones.

Por parte de las encuestas realizadas los representantes se pudieron obtener que:

En las encuestas realizadas a los representantes de las lavadoras de carros del cantón La Libertad, el 54,88% indicó que reciclan los desechos generados en sus operaciones, mientras que el 34,15% mencionó que minimizan el consumo de agua como parte de sus prácticas para reducir el impacto ambiental provocado por sus actividades. Esta tendencia en la implementación de prácticas ambientales se centra en la gestión de residuos y el uso eficiente de los recursos, dos áreas clave para la sostenibilidad en el sector. Este resultado coincide con el trabajo realizado por Escalante Atan, (2023), donde la gestión adecuada de residuos fue la práctica más implementada, destacándose como una medida popular entre los encuestados. Sin embargo, la diferencia radica en que el reciclaje, al ser una medida directa y menos costosa, es más fácilmente adoptado por las empresas, independientemente de su tamaño. Esta práctica se alinea con los esfuerzos más comunes de las pequeñas y medianas empresas, que buscan mitigar su huella ambiental sin tener que incurrir en costos elevados. Las lavadoras de carros, al igual que las empresas embotelladoras, se enfocan en acciones que no solo tienen un bajo costo inicial, sino que también se perciben como simples de implementar sin una gran inversión en infraestructura o tecnologías complejas. Es posible que, debido a la simplicidad del reciclaje, esta práctica sea prioritaria en comparación con otras que pueden requerir un mayor cambio operativo o un compromiso de largo plazo, como la transición hacia tecnologías más eficientes para la reutilización de agua.

En cuanto a la percepción sobre la importancia de la sostenibilidad, el 56,1% de los encuestados en el cantón La Libertad indicó que consideran muy importante implementar prácticas sostenibles en sus negocios, mientras que el 35,4% las calificaron como importantes. Este alto nivel de conciencia sobre la sostenibilidad refleja un cambio positivo en la mentalidad empresarial hacia la responsabilidad social y ambiental. Esto coincide con los resultados del estudio sobre emprendimientos turísticos en la parroquia Manglaralto realizado por (Pibaque Rodríguez, 2022), donde el 52,2% de los encuestados consideraron muy importante la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), y el 30,7% las consideraron importantes. Ambas encuestas reflejan una creciente tendencia hacia la adopción de la RSE en pequeños negocios, lo que sugiere que hay un reconocimiento generalizado de que estas prácticas no solo son éticas, sino que también pueden ser un diferencial competitivo importante. La razón de esta coincidencia podría radicar en un cambio cultural en el sector empresarial, donde se reconoce que las prácticas sostenibles no solo contribuyen al bienestar social y ambiental, también mejoran la reputación y la competitividad empresarial.

En las encuestas realizadas a los representantes de las lavadoras de carros, un 76,8% de los encuestados mencionó que capacitan a su personal en el uso eficiente de recursos como principal estrategia para reducir el consumo de recursos naturales, esencialmente el agua. Esta práctica refleja la sensibilización y la formación hacia los empleados, en busca de que estos puedan ser más eficientes en el trabajo y no gastar tanta agua. Distinto al resultado que se obtuvo con los resultados de un estudio realizado en un sector turístico (Escalante Atan, 2023), donde la capacitación fue una práctica secundaria en comparación con otras medidas, como el uso de equipos de bajo consumo energético. Esta diferencia podría explicarse por la naturaleza de las actividades de cada sector. En las lavadoras de carros, el recurso hídrico es uno de los principales insumos, y la capacidad de reducir su uso mediante prácticas eficientes puede tener un impacto significativo en los costos. En contraste, en el sector turístico, la preocupación por el consumo energético podría ser mayor debido a la alta demanda de energía para los servicios que ofrecen. Los recursos naturales que se utilizan de manera intensiva en cada sector determinan las estrategias de ahorro que se implementan, lo que explica por qué, en algunos casos, la capacitación sobre el uso eficiente de recursos se considera la principal práctica, mientras que en otros sectores se priorizan las tecnologías de bajo consumo energético. Además, la formación continua sobre el uso eficiente de los recursos puede ayudar a crear una cultura empresarial más sostenible.

En el cantón La Libertad, el 67,1% de los encuestados en las lavadoras de carros están totalmente de acuerdo en que un buen ambiente laboral contribuye al bienestar y la satisfacción de los empleados, mientras que el 30,5% están de acuerdo en que este factor es crucial para la productividad y el éxito del negocio. Resultado que coincide con los resultados del trabajo de (Ávila Espinoza & Cedeño Pico, 2020), donde se destacó la importancia de la ética empresarial y las buenas prácticas laborales como elementos fundamentales para la sostenibilidad y competitividad de las empresas. Ambos estudios resaltan que un ambiente laboral positivo no solo tiene un impacto directo en la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino que también influye en la productividad y el rendimiento organizacional. Este resultado podría explicarse como la creciente comprensión de que los empleados son un recurso valioso, y su satisfacción y motivación tienen un impacto directo en la calidad del servicio y en la eficiencia en el trabajo. A medida que las empresas reconocen que los empleados comprometidos son clave para el éxito a largo plazo, más organizaciones priorizan la creación de ambientes laborales saludables, éticos y colaborativos, lo que también puede contribuir al éxito de las prácticas de RSE implementadas en las empresas.

## **Propuesta**

### **Plan de acción para la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros en el cantón La Libertad.**

#### **Antecedentes:**

La responsabilidad social empresarial se ha convertido en un elemento fundamental para la gestión de las empresas en la actualidad, pues es parte de una tendencia la cual está relacionada a la concienciación por parte de las empresas en temas del cuidado del medio ambiente y trato justo a los empleados. En relación a esto se han visto beneficiados en la reducción del impacto ambiental, por parte también en la productividad derivado de la satisfacción que tengan los empleados para realizar sus actividades, que también repercute en el incremento del beneficio económico para las empresas que apliquen estas prácticas socialmente responsables.

Concluida la recolección de los datos por parte de esta investigación se pone en evidencia que las lavadoras de carros del cantón La Libertad, cuentan con un nivel básico de aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial, ya que como se tienen constancia por parte de las encuestas, como medida para reducir el impacto ambiental ponen en práctica el reciclaje de desechos, la minimización de consumo de agua derivado de que para hacer uso eficiente de los recursos naturales que se ocupan para estas operaciones reciben capacitación en ahorro para su uso eficiente, en consecuencia aún existen brechas que se pueden llenar mediante diferentes acciones que beneficien su aplicación.

Estas brechas representan una oportunidad para que las lavadoras de carros avancen en su compromiso con la responsabilidad social empresarial, adoptando medidas que no solo refuercen las prácticas existentes, sino que también abran paso a nuevas iniciativas que fortalezcan el cuidado ambiental y el trato justo hacia los empleados. Esto permitirá optimizar sus procesos operativos, promoviendo un desarrollo sostenible que beneficie tanto a las empresas como a la comunidad en general.

En este sentido, el papel de la capacitación constante, así como la colaboración con instituciones especializadas, resulta fundamental para crear un cambio significativo. Adicionalmente, el compromiso por parte de los propietarios y empleados para mantener estas prácticas será un pilar clave en el éxito de su implementación.

## **Filosofía empresarial**

### ***Misión***

Brindar el servicio de lavado de carros, que ofrezca un servicio de calidad, de manera que garantice la satisfacción de los clientes, con un buen manejo de los recursos naturales y el buen trato hacia los colaboradores.

### ***Visión***

Ser una reconocida lavadora de carros con una visión integral hacia el bienestar de la comunidad y el cuidado del medio ambiente, al fomentar las prácticas de responsabilidad social empresarial en sus operaciones.

### ***Objetivo general***

Implementar un programa que propicie la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

### ***Objetivos específicos***

Poner en marcha capacitaciones relacionadas al tema de responsabilidad social empresarial dirigidos a los propietarios y colaboradores de las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

Entablar convenios de colaboración con instituciones gubernamentales y no gubernamentales con la finalidad de fortalecer la RSE en el sector.

Fomentar prácticas de innovación en los procesos de estas lavadoras, aumentar su eficiencia operativa y por consiguiente disminuir el impacto ambiental.

### ***Valores***

- **Honestidad:** Procurar que las actividades que realizan las lavadoras de carros sean integrales para estar en equilibrio con sus stakeholders.
- **Transparencia:** Mantener una buena comunicación es de suma importancia para que la información este a disposición de los clientes.
- **Compromiso:** Trabajar de manera concisa para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- **Respeto:** Fomentar el mutuo respeto entre propietarios, clientes, proveedores y colaboradores.

Tabla 19.

## Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>Implementación básica de la RSE.</p> <p>Reconocimiento sobre la importancia de la RSE.</p> <p>Predisposición de los representantes a aprender sobre la RSE.</p> <p>Valoración de principios éticos.</p> <p>Conciencia ambiental.</p>	<p>Tendencia favorable por parte del público hacia empresas sostenibles.</p> <p>Usar la RSE como ventaja competitiva.</p> <p>Mejorar la reputación de la empresa.</p> <p>Colaboración con instituciones públicas y ONG.</p> <p>Implementar tecnologías.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>Conocimiento limitado en cuanto a prácticas de RSE.</p> <p>Escasa capacitación en otras actividades relacionadas a la RSE.</p> <p>Participación en actividades que beneficien a la comunidad.</p> <p>Limitado uso de recursos.</p> <p>Percepción por la comunidad.</p>	<p>Incentivo por parte de las autoridades.</p> <p>Resistencia a invertir en actividades relacionadas a la RSE.</p> <p>Competencia del sector.</p> <p>Cambios en las normativas ambientales.</p> <p>Aumento de costos por nuevas regulaciones.</p>

Tabla 20.

## Matriz cruzada

	Oportunidades	Amenazas
Externas	<p>Tendencia favorable por parte del público hacia empresas sostenibles.</p> <p>Usar la RSE como ventaja competitiva.</p> <p>Mejorar la reputación de la empresa.</p> <p>Colaboración con instituciones públicas y ONG.</p> <p>Implementar tecnologías.</p>	<p>Incentivo por parte de las autoridades.</p> <p>Resistencia a invertir en actividades relacionadas a la RSE.</p> <p>Competencia del sector.</p> <p>Cambios en las normativas ambientales.</p> <p>Aumento de costos por nuevas regulaciones.</p>
Internas		
Fortalezas	Estrategia FO	Estrategia FA
<p>Implementación básica de la RSE.</p> <p>Reconocimiento sobre la importancia de la RSE.</p> <p>Predisposición de los representantes a aprender sobre la RSE.</p> <p>Valoración de principios éticos.</p> <p>Conciencia ambiental.</p>	<p>Diseño de programas de formación que aumenten el conocimiento sobre la implementación de prácticas de RSE.</p> <p>Desarrollo de programas en conjunto que mejoren la reputación del sector.</p>	<p>Gestión de incentivos por parte de las autoridades para fomentar el uso de prácticas sostenibles.</p> <p>Promoción de la importancia de la RSE para combatir la resistencia a incurrir en inversiones relacionadas a las practicas sostenibles.</p>
Debilidades	Estrategia DO	Estrategia DA
<p>Conocimiento limitado en cuanto a prácticas de RSE.</p> <p>Escasa capacitación en otras actividades relacionadas a la RSE.</p> <p>Participación en actividades que beneficien a la comunidad.</p> <p>Limitado uso de recursos.</p> <p>Percepción por la comunidad.</p>	<p>Implementación de programas de mejora continua para superar las limitaciones que tiene en cuanto a conocimiento.</p> <p>Promoción de la participación con la comunidad y captar nuevo público interesado en la sostenibilidad.</p>	<p>Creación actividades sencillas de RSE y de bajo costo que beneficien a la sostenibilidad.</p> <p>Creación de canales de difusión para a las lavadoras como lideres en sostenibilidad en el sector.</p>

Tabla 21.

## Plan de acción

<b>Plan de acción de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad</b>				
<b>Problema principal:</b> Poca implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del cantón La Libertad				
<b>Fin del proyecto:</b> Colaborar en el crecimiento sostenible de las lavadoras de carros pertenecientes al cantón La Libertad		<b>Indicadores:</b>		
		Encuestas dirigidas a representantes de las lavadoras de carros del cantón La Libertad		
<b>Propósito del proyecto:</b>		<b>Indicador:</b>		
Incrementar el nivel de adopción de la responsabilidad social empresarial, para mejorar su imagen ante la comunidad al contribuir al cuidado ambiental y social.		Base de datos de las lavadoras existentes en el cantón La Libertad		
<b>Coordinador del proyecto:</b>				
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Coordinador del objetivo</b>	<b>Actividades</b>
Poner en marcha capacitaciones relacionadas al tema de responsabilidad social empresarial dirigida a los propietarios y colaboradores de las lavadoras de carros del cantón La Libertad	Base de datos de las lavadoras de carros existentes y registradas legalmente en el cantón La Libertad.	Diseño de programas de formación que aumenten el conocimiento sobre la implementación de prácticas de RSE.	Departamento de desarrollo económico	Identificar las áreas de mejora que tienen estos negocios Diseñar el contenido por módulos que traten sobre la aplicación de la RSE Organizar reuniones con los propietarios y empleados para realizar dinámicas con ejemplos que faciliten el entendimiento del tema
		Implementación de programas de mejora continua para superar las limitaciones que tienen en cuanto a conocimientos.	Departamento de desarrollo económico	Establecer un plan de seguimiento luego de las capacitaciones Realizar evaluaciones que identifiquen los avances que han tenido estos negocios Adaptar los contenidos en base a las evaluaciones para determinar áreas de mejora.
Entablar convenios de colaboración con instituciones gubernamentales y no gubernamentales con la finalidad de fortalecer la RSE en el sector	Número de convenios realizados	Gestión de incentivos por parte de las autoridades para fomentar el uso de prácticas sostenibles	Representante del sector de lavado de carros	Coordinar reuniones con entidades gubernamentales para abordar posibles beneficios que podrían ser brindados a las lavadoras de carros que sean socialmente responsables Diseñar un documento en el que se especifique el motivo por el que se pide tomar en consideración brindar incentivos a estos negocios Organizar reuniones con las autoridades locales para discutir propuestas y llegar a acuerdos

		Desarrollo de programas en conjunto que mejoren la reputación del sector	Representante del sector de lavado de carros	<p>Contactar organizaciones que tengan interés y la disposición en aportar de alguna manera en el fomento de la RSE en el sector.</p> <p>Celebrar los convenios que estipulen las responsabilidades que tengan ambas partes</p> <p>Definir los objetivos y alcances que tendrá el programa, además de diseñar las actividades que se van a realizar.</p>
Fomentar prácticas de innovación en los procesos de estas lavadoras, aumentar su eficiencia operativa y por consiguiente disminuir el impacto ambiental	Numero de mejoras realizadas en los procesos	Promoción de la importancia de la RSE para combatir la resistencia a incurrir en inversiones relacionadas a las prácticas sostenibles	Departamento de medio ambiente	<p>Explicar a los propietarios y empleados los beneficios económicos, sociales y ambientales, mediante charlas</p> <p>Coordinar presentaciones en las cuales se ponga en evidencia el éxito que han tenido otras empresas similares</p> <p>Asesorar sobre cómo pueden implementar prácticas de RSE sin incurrir en un costo elevado</p>
			Departamento de medio ambiente	<p>Desarrollar campañas sobre la sostenibilidad y el impacto ambiental por parte de las lavadoras de carros</p> <p>Realizar charlas o talleres sobre reciclaje y ahorro de recursos</p> <p>Colaborar con influenciadores o grupos medioambientales para la difusión de acciones de RSE que realizan las lavadoras de carros.</p>
		Promoción de la participación con la comunidad y captar nuevo público interesado en la sostenibilidad.		



Tabla 22.

## Cronograma del Plan de acción

<b>Cronograma del plan de acción</b>			
Actividades	Duración	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Identificar las áreas de mejora que tienen estos negocios.	15 días	01/01/2025	15/01/2025
Diseñar el contenido por módulos que traten sobre la aplicación de la RSE.	45 días	16/01/2025	29/02/2025
Organizar reuniones con los propietarios y empleados para realizar dinámicas con ejemplos que faciliten el entendimiento del tema.	15 días	01/03/2025	15/03/2025
Establecer un plan de seguimiento luego de las capacitaciones.	15 días	16/03/2025	31/03/2025
Realizar evaluaciones que identifiquen los avances que han tenido estos negocios.	30 días	01/04/2025	30/04/2025
Adaptar los contenidos en base a las evaluaciones para determinar áreas de mejora.	31 días	01/05/2025	31/05/2025
Coordinar reuniones con entidades gubernamentales para abordar posibles beneficios que podrían ser brindados a las lavadoras de carros que sean socialmente responsables.	15 días	01/06/2025	15/06/2025
Diseñar un documento en el que se especifique el motivo por el que se pide tomar en consideración brindar incentivos a estos negocios.	15 días	16/06/2025	30/06/2025
Organizar reuniones con las autoridades locales para discutir propuestas y llegar a acuerdos.	15 días	01/07/2025	15/07/2025
Contactar organizaciones que tengan interés y la disposición en aportar de alguna manera al fomento de la RSE en el sector.	15 días	16/07/2025	31/07/2025
Celebrar los convenios que estipulen las responsabilidades que tengan ambas partes.	15 días	01/08/2025	15/08/2025
Definir los objetivos y alcances que tendrá el programa además de diseñar las actividades que se van a realizar,	30 días	16/08/2025	15/09/2025
Explicar a los propietarios y empleados los beneficios económicos, sociales y ambientales mediante charlas.	15 días	16/09/2025	30/09/2025
Coordinar presentaciones en las cuales se exponga con evidencia el éxito que han tenido otras empresas similares.	15 días	01/10/2025	15/10/2025
Asesorar sobre cómo pueden implementar prácticas de RSE sin incurrir en un costo elevado.	15 días	16/10/2025	31/10/2025
Desarrollar campañas sobre la sostenibilidad y el impacto ambiental por parte de las lavadoras de carros.	30 días	01/11/2025	30/11/2025
Realizar charlas o talleres sobre reciclaje y ahorro de recursos	15 días	01/12/2025	15/12/2025
Colaborar con influenciadores o grupos medioambientales para la difusión de acciones de RSE que realizan las lavadoras de carros	15 días	16/12/2025	31/12/2025





Tabla 24.

## Control del desempeño

Control del desempeño de las actividades				
Actividades	¿Que se controla?	¿Cuándo se controla?	¿Por medio de qué se controla?	¿Quiénes participan en el control?
Identificar las áreas de mejora que tienen estos negocios.	Identificación de los principales problemas en procesos y prácticas actuales.	Durante el primer mes	Informes de diagnóstico	Coordinador del objetivo y equipo técnico
Diseñar el contenido por módulos que traten sobre la aplicación de la RSE.	Calidad y relevancia y enfoque de los contenidos	Segundo mes	Revisión del contenido por expertos	Equipo de diseño de contenido
Organizar reuniones con los propietarios y empleados para realizar dinámicas con ejemplos que faciliten el entendimiento del tema.	Participación y cumplimiento de las reuniones	Durante el tercer mes	Lista de asistencia	Propietarios, empleados, facilitadores y coordinador del objetivo
Establecer un plan de seguimiento luego de las capacitaciones.	Diseño de indicadores de seguimiento y cronograma	Finales de tercer mes	Informe de plan de seguimiento	Coordinador del objetivo del equipo técnico
Realizar evaluaciones que identifiquen los avances que han tenido estos negocios.	Avances medidos en conocimiento y práctica	Cada 3 meses luego de las capacitaciones	Encuestas, cuestionario	Facilitadores, evaluadores y representantes de las lavadoras de carros
Adaptar los contenidos en base a las evaluaciones para determinar áreas de mejora.	Identificación de necesidades adicionales y ajustes de contenidos	Luego de cada ciclo de evaluación	Informe de evaluación y propuesta de mejora	Equipo de diseño de contenido y facilitadores.
Coordinar reuniones con entidades gubernamentales para abordar posibles beneficios que podrían ser brindados a las lavadoras de carros que sean socialmente responsables.	Participación de las entidades	Segundo y tercer mes	Actas de reunión y acuerdos alcanzados	Representantes gubernamentales y coordinador del objetivo
Diseñar un documento en el que se especifique el motivo por el que se pide tomar en consideración brindar incentivos a estos negocios.	El contenido del documento y la claridad de los beneficios que se proponen	Durante el cuarto mes	Revisión por experto y validación de las autoridades	Coordinador del objetivo y equipo técnico

Organizar reuniones con las autoridades locales para discutir en propuestas y llegar a acuerdos.	Asistencia y discusión de las propuestas	Quinto mes	Actas de reuniones y compromisos firmados	Autoridades locales y coordinador del objetivo
Contactar organizaciones que tengan interés y la disposición en aportar de alguna manera en el fomento de la RSE en el sector.	Cantidad de contactos realizados y disposición de las organizaciones	Durante el segundo mes	Informes de contactos y acuerdos preliminares	Coordinador del objetivo y equipo técnico
Celebrar los convenios que estipulen las responsabilidades que tengan ambas partes.	Redacción y firma de convenios	Sexto mes	Documentos legales firmados y registrados	Representantes de organizaciones y autoridades locales
Definir los objetivos y avances que tendrá el programa, además de diseñar las actividades que se van a realizar.	Claridad y relevancia de los objetivos	Durante el primer mes	Revisión de documentos base y retroalimentación de expertos	Coordinador del objetivo y equipo técnico
Explicar a los propietarios y empleados los beneficios económicos, sociales y ambientales mediante charlas.	Participación y comprensión de los beneficiados	Sexto mes	Encuesta de satisfacción	Facilitadores, propietarios y empleados
Coordinar presentaciones en las cuales se ponga en evidencia el éxito que han tenido en otras empresas similares.	Claridad de los casos presentados	Séptimo mes	Informe de presentaciones	Facilitadores y empresas invitadas
Asesorar sobre cómo pueden implementar prácticas de RSE sin incurrir en un costo elevado.	Relevancia y claridad de las propuestas	Octavo mes	Informe de asesorías	Facilitadores y equipo técnico
Desarrollar campañas sobre la sostenibilidad y el impacto ambiental por parte de las lavadoras de carros.	Alcance de las campañas y percepción pública	Noveno mes	Encuestas métricas en redes sociales	Equipo de comunicación y marketing
Realizar charlas o talleres sobre reciclaje y ahorro de recursos.	Participación y nivel de interés en los talleres	Décimo mes	Encuesta y lista de asistencia	Facilitadores y representantes de las lavadoras
Colaborar con influenciados o grupos medioambientales para la difusión de acciones de RSE que realizan las lavadoras de carros	Alcance de las colaboraciones es y nivel de impacto	Décimo mes	Informes de impacto y análisis métrica	Influenciadores grupos medioambientales y equipo de comunicación

## **Conclusiones**

Mediante la recopilación de la información se pudo conocer la situación actual de las lavadoras de carros del cantón La Libertad, por lo que podemos llegar a concluir que la RSE en estos negocios cuentan con algunas prácticas básicas orientadas al cuidado del medio ambiente, muy poco se ejecutan de manera sistemática y estratégica; la mayoría de los negocios realiza acciones relacionadas con la gestión de residuos y el uso responsable de recursos; los representantes demostraron tener un conocimiento limitado sobre el concepto y las implicaciones de la RSE, esta situación se ve agravada por la falta de capacitación y el desconocimiento de herramientas que podrían mejorar sus prácticas sostenibles, sin embargo, se destaca una disposición favorable hacia el aprendizaje en cuanto a la RSE.

Como parte del análisis FODA se toma en consideración los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial de estos negocios que son el desconocimiento que tienen en cuanto a la implementación de la RSE, que significa una de las principales barreras, la capacitación que recibe el personal también es otro factor fundamental para la implementación efectiva de estas prácticas sostenibles, la parte de la cultura organizacional constituye otro factor que se ha evidenciado como importante ya que hace alusión al buen ambiente laboral que tienen lo importante que significan los valores para estas empresas, estos factores que se pudieron evidenciar se pueden incluir en cuanto a la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros en el cantón La Libertad.

Los resultados auscultados para poder contrarrestar algunas falencias que se encontró mediante la información de parte de ambos instrumentos se pone en consideración el diseño de diversas acciones de mejora las cuales se describirán en el plan de acción que beneficie a las lavadoras de carros del cantón La Libertad, por medio de capacitaciones, incentivos, alianzas estratégicas y la promoción de estas prácticas sostenibles para poder captar esta nueva generación que tiene inclinación hacia los productos o servicios sostenibles. De manera que esto se convierta en una guía hacia la implementación de prácticas socialmente responsables que beneficien la sociedad y el medio ambiente.

Los resultados determinan que la investigación que se realizó permitió tener un conocimiento más detallado sobre las prácticas de RSE que aplican las lavadoras de autos; lo que permite comprender los diferentes puntos de vistas por parte de los representantes y de los especialistas en el tema de la RSE y contribuyó al diseño de estrategias que ayuden al aumento del conocimiento en cuanto al tema, para contribuir al desarrollo sostenible de estos negocios.

## **Recomendaciones**

El análisis de la situación actual recomienda diseñar e implementar un programa de capacitación que aborde temas como la gestión de residuos, el uso eficiente de recursos y el impacto social de sus actividades, además, es necesario desarrollar estrategias que respondan a las necesidades particulares de cada negocio, incluida la creación de guías prácticas y accesibles para mejorar sus prácticas sostenibles, las estrategias deben promover un aumento del conocimiento sobre la RSE, incentivando su aplicación como un medio para fortalecer tanto la sostenibilidad ambiental como el desarrollo social, se sugiere fomentar alianzas con instituciones locales o gubernamentales que puedan brindar apoyo técnico y financiero, asegurando que estas iniciativas sean sostenibles en el tiempo y beneficiosas para la comunidad y el medio ambiente.

El cuidado y el respeto hacia la comunidad es un factor determinante al momento de implementar prácticas de responsabilidad social empresarial entonces en base a esta premisa se pone en consideración que estos establecimientos deberían de tener más presente a la comunidad en sus actividades, porque quedó evidenciado por parte de las entrevistas que estos negocios muy poco tienen en consideración a su comunidad al momento de realizar sus actividades ya que produce contaminación auditiva que deriva en denuncias por parte de la vecindad.

Como parte integral de la implementación de la responsabilidad social empresarial que tengan estas empresas en sus operaciones se recomienda poner practica las estrategias que se plantean en este plan de acción ya que permitirá contribuir al desarrollo sostenible de la empresa, sociedad y medio ambiente, además de que permitirá superar diferentes falencias que se encontraron mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, esto hace que, más que nada la empresa pueda verse beneficiada en el en el ámbito económico debido al rédito que tiene al capturar un mercado más concientizado en cuanto a productos o servicios los cuales en su producción sean amigables con el medio ambiente.

En conclusión, se recomienda darle continuidad a este trabajo investigativo además de que como una medida de evaluación se realice un monitoreo periódico de los avances que tenga estas lavadoras de carros en cuanto a la implementación y el impacto que tienen las estrategias que han sido diseñadas de tal manera que se logre integrar la RSE a sus operaciones ya que permite aportar en gran medida al desarrollo sostenible y fomentar el bienestar de la comunidad.

## Referencias

- Cevallos Pineda, A. G., & Arellano Ruiz, M. D. (2020). *CONTABILIDAD DE COSTOS: Órdenes de producción*. UTN.
- Montoya Agudelo, C. A. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones*. Universidad Cooperativa de Colombia.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.16925/9789587601527>
- Amador Sotomayor, A. (2016). *Administración de recursos humanos - Su proceso organizacional*. UANL.
- Arellano, F. (7 de Agosto de 2024). *Método Cualitativo: qué es, características, tipos y ejemplos*. Enciclopedia Significados:  
<https://www.scribbr.es/citar/generador/folders/5YyFbZLoAd5J9NIF1aTP3i/lists/2IOFnEIBJM8LUByQCzWNd/>
- Ávila Espinoza, A. C., & Cedeño Pico, M. R. (2020). Las pequeñas y medianas empresas y la responsabilidad social empresarial en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 730-742.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación (3a ed.)*. Grupo Editorial Patria.
- Barrio Fraile, E. (2019). *Responsabilidad social corporativa: De la noción a la gestión*. UOC.
- Cajiga Calderón, J. F. (2018). *El concepto de Responsabilidad Empresarial*. Centro Mexicano para la Filantropía.
- Cando Pacheco, S. S., & Fernández Argüelles, L. R. (2018). *Análisis y Evaluación de Impactos Ambientales*. AutanaBooks.
- Caro, L. (21 de 01 de 2021). *Lifeder. 7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*:  
<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Carreño Godoy, M. J., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Moreno, V. P. (2020). La responsabilidad social en las empresas camaroneras . *KOINONIA*, V(10), 455 - 483.
- Cepal. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. .  
[https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Cisneros Caicedo, A. J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las ciencias*, 1165-1185.
- Condori Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.
- Curi Chacón, M. (2020). *DIMENSIONES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE en América Latina*. Fundación Futuro Latinoamericano.
- Díaz Campo, J., & Berzosa, J. (2020). Responsabilidad social corporativa en empresas audiovisuales españolas. Análisis de RTVE, Atresmedia y Mediaset. *Revista De Comunicación*, 19(1), 93–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A6>
- Díaz de León, N. T. (2016). *Población y Muestra*. UAEMex.



- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.  
[https://doi.org/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://doi.org/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Escalante Atan, O. B. (2023). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE LA PARROQUIA SANTA ROSA, CANTÓN SALINAS, AÑO 2023*. Santa Elena.
- Feng Gu, B. L. (2017). *El final de la contabilidad: La contabilidad actual está muriendo*. Profit.
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* CEPUNT.
- Fontrudona, J., & Muller, P. (2020). *Reputación corporativa, transparencia y calidad informativa*. IESE.
- Garbuglia, S. C. (2013). *CLIMA LABORAL EN UN ORGANISMO PÚBLICO*. UNCUYO.
- Garrido Bermúdez, J. M. (2023). *COMUNIDAD POSMODERNA*. Dykinson.
- Gómez Gómez, I., & Brito Aguilar, J. G. (2020). *Administración de Operaciones*. UIDE.
- González Reyes, L. (2011). *Sostenibilidad ambiental: un bien público global*. IEPALA.
- Hotmart. (6 de Julio de 2021). *Qué es Google Forms y cómo usar el servicio de formularios de Google*. Hotmart: <https://hotmart.com/es/blog/que-es-google-forms>
- Infoautonomos. (14 de Junio de 2023). *Infoautonomos*. El cuestionario:  
<https://www.infoautonomos.com/estudio-de-mercado/cuestionario/>
- Kiss, T. (15 de Noviembre de 2024). *Investigación no experimental - Qué es, tipos y ejemplos*. Concepto: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Libertad, G. L. (2014). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. GAD La Libertad.
- Manero, P. (23 de 08 de 2023). *Estudiocontar*. Muestreo por juicio o intencional: qué es y sus 6 tipos : <https://blog.estudiocontar.com/2023/08/23/muestreo-por-juicio-que-es/>
- Mata Solís, D. L. (17 de Marzo de 2020). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa*. Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>
- Mata Solís, L. D. (04 de 02 de 2020). *INVESTIGALIA*. La entrevista en la investigación cualitativa: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Mata Solís, L. D. (17 de Marzo de 2020). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa*. Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>
- Mellado Ruiz, C. (2005). *El proceso comunicativo al interior de la pequeña empresa industrial: clima, liderazgo y realidad organizativa*. Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.
- Montoya Arévalo, B. E., & Martínez Ramos, P. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. Röd.
- Naciones Unidas. (2000). *Equidad, desarrollo y ciudadanía*. Cepal.
- Narvaez, M. (3 de Julio de 2023). *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*. QuestionPro:

<https://www.scribbr.es/citar/generador/folders/5YyFbZLoAd5J9NIF1aTP3i/lists/2IOFnEIBJM8LUByQCzWNd/>

- Orrala Suárez, A. N. (2022). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS EMBOTELLADORAS DE AGUA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022*.
- Ortega, C. (23 de Febrero de 2023). *Investigación mixta. Qué es y tipos que existen*. QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>
- Ortega, C. (2023 de Junio de 2023). *Método analítico: Qué es, para qué sirve y cómo realizarlo*. QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Ortiz, F., & Ortiz, S. (2019). *Valores: 12 lecciones para ayudar a los jóvenes a desarrollar virtudes del carácter*. e625.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (12 de Mayo de 2023). *Entrevista - Qué es, tipos, en el ámbito laboral y estructura*. Definición.de: <https://definicion.de/entrevista/>
- Pibaque Rodríguez, A. I. (2022). *Responsabilidad Social Empresarial en los emprendimientos turísticos del malecón de la cabecera parroquial Manglaralto, cantón Santa Elena, año 2022*.
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rodríguez Moreno, E. L., & Rodríguez Moreno, D. (2019). *La costumbre mercantil en la jurisdicción de la cámara de comercio de Tunja*. USTA.
- Rodríguez Moreno, I. (30 de 05 de 2023). *Fundación iS+D para la Investigación Social Avanzada. Usos y aplicabilidad de spss en investigación social y de mercados*: <https://isdfundacion.org/2023/05/30/usos-y-aplicabilidad-de-spss-en-investigacion-social-y-de-mercados/>
- Rodriguez, M. (21 de Octubre de 2019). *Proceso de investigación: Diseño de la Investigación - Centro de Investigación de Empresas - CIE*. Centro de Investigación de Empresas - CIE: <https://www.uprm.edu/ademinvestiga/disenio-de-la-investigacion/>
- Salcedo Muñoz, V., Campuzano Vásquez, J., Uriguen Aguirre, P. A., & Plaza Guzmán, J. J. (2021). Responsabilidad social empresarial en el sector bananero de la provincia de El Oro – Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 394-403.
- Sánchez Riofrío, A. M. (2023). *La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. UEES.
- Sánchez, J., Domínguez, R., León, M., Samaniego, J. L., & Sunkel, O. (2019). *Recursos naturales, medio ambiente y sostenibilidad* (Vol. 14). CEPAL.
- Solomon, M. R. (2013). *Comportamiento del Consumidor*. Pearson.
- Vázquez Rodríguez, C., Terol Cantero, C., Aragón Gelabert, M., & De la Torre Esteve, M. (2022). *Actitudes y conducta, influencia social y comportamiento colectivo*. Universidad Miguel Hernández. [https://books.google.com.ec/books/about/Actitudes\\_y\\_conducta\\_influencia\\_social\\_y.html?id=SU2WEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Actitudes_y_conducta_influencia_social_y.html?id=SU2WEAAAQBAJ&redir_esc=y)
- Véliz, M. (2022). *CONTABILIDAD DE COSTOS: CONCEPTOS ELEMENTALES*. Grupo Compás.

Wulf Betancourt, E. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial un Desafío Corporativo*. Universidad de La Serena.

Zamudio Santiváñez, J. (2017). *Ética y responsabilidad social*. Universidad Continental.

## Apéndice

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título	Problema	Objetivos	Idea defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros, cantón La Libertad, año 2024	<b>Formulación del problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	La implementación de buenas prácticas de RSE generará beneficios significativos a las lavadoras de carros del Cantón La Libertad	Responsabilidad social empresarial	Ambiental	Impacto ambiental Recursos naturales Sostenibilidad	<b>Enfoque</b> mixto cuantitativo y cualitativo  <b>Diseño</b> no experimental  <b>Alcance</b> descriptivo  <b>Método</b> analítico inductivo  <b>Población:</b> 41 lavadoras de carros  <b>Muestra:</b> 82 encuestados  <b>Técnicas</b> Entrevistas Encuestas  <b>Instrumentos</b> Guía de entrevistas Cuestionarios  <b>Herramientas</b> Google forms SPSS
	¿Cómo se aplica la responsabilidad social empresarial en las lavadoras del Cantón La Libertad?	Analizar la Responsabilidad Social Empresarial en base a un diagnóstico situacional que oriente la operatividad de las lavadoras de carros del Cantón La Libertad			Social	Comunidad Desarrollo del personal Relación con los empleados	
	<b>Sistematización del problema</b>	<b>Objetivos específicos</b>			Cultural	Costumbres Valores Actitudes	
	¿Cuál es la situación actual de las lavadoras de carros del Cantón La Libertad?	Examinar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros en el Cantón La Libertad.			Ética	Transparencia Calidad laboral Equidad	
	¿Cuáles son los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial que han adoptado las lavadoras de carros en el cantón La Libertad?	Identificar los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial de las lavadoras en carros del Cantón La Libertad			Económico	Costos Rentabilidad Capacidad de producción	
	¿De qué manera se pueden promover prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del Cantón La Libertad?	Proponer acciones de mejora para la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial en las lavadoras de carros del Cantón La Libertad					



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:** RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS LAVADORAS DE CARROS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024

Entrevistas dirigidas a especialistas en el tema de responsabilidad social empresarial

Estimado participante,

Agradecemos su disposición para participar en esta entrevista sobre responsabilidad social empresarial (RSE) En las lavadoras de carros del cantón La Libertad

El objetivo de esta entrevista es profundizar en la comprensión de las prácticas de RSE en el sector y explorar oportunidades de mejora.

**Datos del entrevistado**

Nombre:

Cargo:

Entidad:

### **Preguntas de la entrevista**

1. ¿Cuál es su percepción sobre la situación actual de la RSE en negocios pequeños, como las lavadoras de carros en comunidades locales?
2. ¿Porque considera importante la implementación de prácticas de RSE en empresas pequeñas, especialmente en sectores de servicio como el lavado de carros?
3. ¿Qué beneficios percibe que la RSE qué puede aportar a las lavadoras de carros en términos de impacto social y ambiental en la comunidad?
4. ¿Cuáles cree que son las principales barreras que enfrentan las lavadoras de carros en La Libertad para adoptar prácticas de RSE?
5. En su opinión, ¿cómo puede la capacitación y el compromiso de los propietarios y empleados influir en el éxito de la implementación de RSE en estos negocios?
6. ¿Qué acciones de mejora recomendaría para aumentar el nivel de conocimiento y compromiso con la RSE en el sector de lavado de carros?
7. ¿De qué manera cree que las lavadoras de carros podrían contribuir al bienestar de la comunidad a través de la RSE?
8. ¿Considera que los aspectos culturales y sociales de la comunidad pueden influir en la forma en que estos negocios adoptan prácticas de RSE? ¿Por qué?
9. ¿Qué tipo de incentivos o apoyos externos cree que podrían ser efectivos para motivar la adopción de prácticas de RSE en estos negocios?
10. Cómo piensa que una mayor adopción de RSE en las lavadoras de carros podrían beneficiar la reputación y sostenibilidad a largo plazo de estos negocios

Muchas gracias por su tiempo y por compartir sus valiosas perspectivas. Su contribución es fundamental para el presente estudio y para el desarrollo de prácticas de RSE más efectivas en el sector de lavadoras de carros del cantón La Libertad



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:** RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS LAVADORAS DE CARROS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024

**Objetivo:** reunir información en torno a la responsabilidad social empresarial por medio de encuestas dirigidas a propietarios, gerentes o administradores de las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

**Instrucciones:** lea detenidamente el siguiente cuestionario y responda de manera honesta con datos reales que tenga sobre los temas a cuestionar. Las encuestas están estructuradas de tal manera que los diferentes indicadores que conforman la variable responsabilidad social empresarial están inmersos en las 15 preguntas de opción múltiple

- Escoja la respuesta que usted considere como correcta
- Si no entiende algún tema consulte al encuestador

**Datos generales**

**Nombre:**

**Edad:**

Menos de 25 años	
25 – 34 años	
35 – 44 años	
45 – 54 años	
55 – 64 años	
65 años o mas	

**Sexo:**

Masculino	
Femenino	
Otros	

**Nivel de estudio:**

Sin estudios	
Primaria	
Secundaria	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	

**Encuestas****1. ¿Cuál de las siguientes prácticas ha implementado en su negocio para reducir el impacto ambiental?**

- Reducción del uso de productos químicos
- Minimización del consumo de agua
- Reciclaje de desechos
- Uso de productos biodegradables
- No implementa prácticas ambientales



**2. ¿Cuál de las siguientes prácticas utiliza en su negocio para reducir el consumo de recursos naturales en sus operaciones?**

- Reutilización del agua en el lavado
- Uso de equipos bajo consumo energético
- Empleo de productos biodegradables
- Capacitación en ahorro y uso eficiente de recursos
- No realiza ninguna práctica específica para reducir el consumo de recursos naturales

**3. ¿Qué tan importante considera usted la aplicación de prácticas sostenibles en su negocio para contribuir al bienestar de la comunidad y al cuidado ambiental?**

- Nada importante
- Poco importante
- Moderadamente importante
- Importante
- Muy importante

**4. ¿Con que frecuencia es un negocio participa en actividades que beneficien a la comunidad local?**

- Nada
- Raramente
- Opcionalmente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

**5. ¿Con qué frecuencia se dan oportunidades a los colaboradores para poder mejorar y desarrollar nuevas habilidades dentro de la empresa?**

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

**6. ¿Con qué frecuencia su empresa promueve un ambiente donde los colaboradores pueden expresar sus ideas y sugerencias?**

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

**7. ¿Está de acuerdo usted con que las empresas que no incluyen prácticas de responsabilidad social empresarial en sus actividades tienen relación a que están acostumbrados a no considerar a sus empleados, clientes y comunidad como importantes?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**8. ¿Qué nivel de importancia tienen en su empresa principios como el respeto la honestidad y la responsabilidad en la relación con sus empleados?**

- Nada importante
- Poco importante
- Moderadamente importante
- Importante
- Muy importante

**9. ¿Con qué frecuencia observa actitudes positivas de colaboración entre los empleados de su empresa?**

- Nada
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

**10. ¿Con qué consistencia se asegura su empresa de compartir información clara y transparente con sus empleados y clientes?**

- Nunca
- Raramente
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

**11. ¿En qué medida considera que el ambiente laboral de su empresa fomenta el bienestar y satisfacción de sus empleados?**

- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**12. ¿Cuál de las siguientes practicas se aplican en su empresa para asegurar la igualdad de oportunidades entre los empleados?**

- Políticas de promoción basadas en el desempeño
- Capacitación y desarrollo accesible para todos
- Remuneración equitativa según funciones
- Evaluación regular de condiciones laborales
- No aplica ninguna de estas prácticas

**13. ¿En qué medida considera que los costos asociados a la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial afectan la rentabilidad de su empresa?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo


**14. ¿Considera que la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial puede ayudar a mejorar la rentabilidad de su lavadora de carros al usarse como una ventaja competitiva?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**15. ¿En qué medida considera que las prácticas de responsabilidad social empresarial contribuyen a mejorar el flujo de trabajo y la eficiencia en el servicio en su lavadora de carros?**

- Nada importante
- Poco importante
- Moderadamente importante
- Importante
- Muy importante

## Apéndice 4. Certificado de plagio




**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# INTRODUCCION Y CAP I

**6%**

Textos sospechosos



**5% Similitudes**  
< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

**< 1% Idiomas no reconocidos**


**0% Textos potencialmente generados por la IA**

Nombre del documento: INTRODUCCION Y CAP I.docx  
ID del documento: 54176788883f4e6493203978382d9b4bf93bce  
Tamaño del documento original: 106,2 kB  
Autores: []








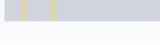


Depositante: LIBI CAROL CAAMAÑO LOPEZ  
Fecha de depósito: 27/11/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 27/11/2024

Número de palabras: 9511  
Número de caracteres: 60.396







Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10866/1/LUPSE-TAE-2024-0013.pdf">repositorio.upse.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10866/1/LUPSE-TAE-2024-0013.pdf">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10866/1/LUPSE-TAE-2024-0013.pdf</a> 6 fuentes similares	<b>1%</b>		Palabras idénticas: 1% (116 palabras)
2	 <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10737/1/LUPSE-TAE-2024-0003.pdf">repositorio.upse.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10737/1/LUPSE-TAE-2024-0003.pdf">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10737/1/LUPSE-TAE-2024-0003.pdf</a> 6 fuentes similares	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (80 palabras)
3	 <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11713">repositorio.upse.edu.ec</a>   <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11713">Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena...</a> <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11713">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11713</a> 1 fuente similar	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (56 palabras)
4	 <a href="https://www.tusitio.org/archivos/0800000037/Otras_publicaciones_de_IO/0021_Igualdad_RSE.pdf">www.tusitio.org</a> <a href="https://www.tusitio.org/archivos/0800000037/Otras_publicaciones_de_IO/0021_Igualdad_RSE.pdf">https://www.tusitio.org/archivos/0800000037/Otras_publicaciones_de_IO/0021_Igualdad_RSE.pdf</a> 15 fuentes similares	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (53 palabras)
5	 <a href="https://www.doi.org/10.14482/PEGE.36.5566">www.doi.org</a> <a href="https://www.doi.org/10.14482/PEGE.36.5566">https://www.doi.org/10.14482/PEGE.36.5566</a> 15 fuentes similares	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (50 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10087/1/LUPSE-TAE-2023-0104.pdf">repositorio.upse.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10087/1/LUPSE-TAE-2023-0104.pdf">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10087/1/LUPSE-TAE-2023-0104.pdf</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	 <a href="https://www.cemefi.org/centrododocumentacion/1796.pdf">www.cemefi.org</a> <a href="https://www.cemefi.org/centrododocumentacion/1796.pdf">https://www.cemefi.org/centrododocumentacion/1796.pdf</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
3	 <a href="#">TIC - PIBAQUE RODRIGUEZ ARIANA ISABEL.docx</a>   TIC - PIBAQUE RODRIGU... #9958d	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Apéndice 5. Cronograma de proceso de elaboración de tesis

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

		PERÍODO ACADÉMICO 2024-2																		
		2024																		
		AGOSTO				SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
No.	Actividades planificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	Presentación de Anteproyecto																			
	Designación de tutores y especialistas																			
	Aprobación de temas																			
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																			
2	Introducción																			
3	Capítulo I Marco Referencial																			
4	Capítulo II Metodología																			
5	Capítulo III Resultados y Discusión																			
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																			
7	Certificado Antiplagio																			
8	Entrega de informe por parte de los tutores																			
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																			
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																			
11	Revisión y calificación de los trabajos																			
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																			
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																			
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																			
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																			
16	Informe final UIC 2024-2																			

## Apéndice 6. Certificado de validación



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE 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 Las Lavadoras De Carros, Cantón La Libertad, Año 2024**”, planteado por el estudiante **Mario Misael Mullo Cujilema**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

2. Cuestionario para la Encuesta
3. 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 cuanto 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, 12 de noviembre de 2024




**Lic. José Xavier Tómalá Uribe, MSc.**  
 Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

**UPSE ¡crece SIN LÍMITES!**

f @ t v www.upse.edu.ec



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**ENTREVISTA**

**4. DATOS GENERALES:**

**Título de la investigación:** Responsabilidad Social Empresarial En Las Lavadoras De Carros, Cantón La Libertad, Año 2024.

**Autor del instrumento:** Mario Misael Mullo Cujilema

**Nombre del instrumento:** Guía De Entrevista

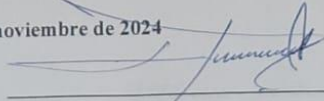
**5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

**6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La Libertad, 12 de noviembre de 2024



**Firma del Experto Informante**  
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

f @ t v www.upse.edu.ec





## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

##### ENCUESTA

#### 1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** Responsabilidad Social Empresarial En Las Lavadoras De Carros, Cantón La Libertad, Año 2024.

**Autor del instrumento:** Mario Misael Mullo Cujilema

**Nombre del instrumento:** Cuestionario para la encuesta

#### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

#### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La Libertad, 12 de noviembre de 2024

Firma del Experto Informante  
Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

## Apéndice 8. Captura de base de datos recolectados en Google Forms

### Encuestas dirigidas a representantes de las lavadoras de carros del cantón La Libertad.

**TEMA:**  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS LAVADORAS DE CARROS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024

**Objetivo:** reunir información en torno a la responsabilidad social empresarial por medio de encuestas dirigidas a propietarios, gerentes o administradores de las lavadoras de carros del cantón la libertad.

**Instrucciones:** lea detenidamente el siguiente cuestionario y responda de manera honesta con datos reales que tenga sobre los temas a cuestionar. Las encuestas están estructuradas de tal manera que los diferentes indicadores que conforman la variable responsabilidad social empresarial están inmersos en las 15 preguntas de opción múltiple

Escoja  
la respuesta que usted considere como correcta

Form. Responses	Marca temporal	Nombre	Edad	Sexo	Nivel de estudios	1. ¿Cuál de las siguientes prácticas ha imple	2. ¿Cuál de las siguientes prácticas utiliza er	3. ¿Qué tan importante considera usted la ag	4. ¿Con qué fre
2	19/11/2024 17:18:28	Angel Yagual	25 - 34 años	Masculino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Raramente
3	19/11/2024 17:29:52	Adrián Cordoba	25 - 34 años	Masculino	Primaria	Reciclaje de desechos	Uso de equipos de bajo consumo energético	Muy importante	Muy frecuentem
4	19/11/2024 17:35:37	Bryan Hipo	25 - 34 años	Masculino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Frecuentemente
5	19/11/2024 17:56:34	Fredy Oyola	65 años o más	Femenino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Frecuentemente
6	19/11/2024 18:08:18	Maira Riera	35 - 44 años	Femenino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Empleo de productos biodegradables	Muy importante	Ocasionalmente
7	20/11/2024 19:28:24	Javier Lopez	35 - 44 años	Masculino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Importante	Raramente
8	20/11/2024 19:37:11	Alfredo Vera	45 - 54 años	Masculino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Moderadamente importante	Raramente
9	20/11/2024 14:06:08	David Alarcón	45 - 54 años	Masculino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Importante	Ocasionalmente
10	20/11/2024 14:10:51	Luis Cedeño	35 - 44 años	Masculino	Secundaria	Minimización del consumo de agua	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Raramente
11	20/11/2024 14:28:23	Andrés Rivera	25 - 34 años	Masculino	Tercer nivel	Minimización del consumo de agua	Empleo de productos biodegradables	Importante	Frecuentemente
12	20/11/2024 14:31:35	María Andrade	45 - 54 años	Femenino	Secundaria	Minimización del consumo de agua	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Moderadamente importante	Ocasionalmente
13	20/11/2024 15:18:34	Jose Mendoza	35 - 44 años	Masculino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Ocasionalmente
14	20/11/2024 15:40:13	Sebastian Baque	35 - 44 años	Masculino	Secundaria	Minimización del consumo de agua	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Raramente
15	20/11/2024 15:44:14	Antonio Zambrano	45 - 54 años	Masculino	Tercer nivel	Reducción del uso de productos químicos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Ocasionalmente
16	20/11/2024 15:50:32	Jose Cacay Valdiviezo	45 - 54 años	Masculino	Tercer nivel	Reducción del uso de productos químicos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Ocasionalmente
17	20/11/2024 16:35:06	Daniel Rodriguez	35 - 44 años	Masculino	Secundaria	Uso de productos biodegradables	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Ocasionalmente
18	20/11/2024 16:41:45	Ceballos Francia	45 - 54 años	Femenino	Tercer nivel	Reducción del uso de productos químicos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Frecuentemente
19	20/11/2024 16:47:41	Mateo Rivera	25 - 34 años	Masculino	Secundaria	Reciclaje de desechos	Capacitación en ahorro y uso eficiente de recurso	Muy importante	Raramente

Apéndice 9. Evidencia de las entrevistas con especialistas en RSE.



Apéndice 10. Evidencia de aplicación de encuestas aplicadas a propietarios, gerentes o administradores.



Apéndice 11. Evidencia de tutorías.

