



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ASOCIACIÓN DE
EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS 2 DE MAYO, CANTÓN
PLAYAS, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

SANTO ALDAIR LOOR QUIMIS

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas, año 2024”, elaborado por el **Sr. Santo Aldair Loor Quimis**, 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 su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón playas, 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, **Santo Aldair Loor Quimis** con cédula de identidad número 0942871179 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



Santo Aldair Loor Quimis

C.C. No:0942871179

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación va dedicado a mi familia quienes han sido mi pilar fundamental para seguir cumpliendo mis metas. Sobre todo, mi madre “Ligia Quimis Briones” que desde pequeño me ha cuidado y guiado por el buen camino, llenándome de valores para ser la persona que soy en la actualidad.

También dedico a mi Padre “Santo Loor” quien hizo todo el esfuerzo por mí para poder cumplir una de mis metas como es tener una profesión, muchas gracias por todo lo que me brindas, por los consejos que me das para mejorar en el día a día y ser mejor persona.

De la misma manera agradecer a mis hermanos “Ivan Loor” y Danna Loor” quienes me han brindado su apoyo en todo este largo proceso, de igual manera a mi enamorada “Rinella Fajardo” con quien he compartido buenos momentos durante todo el tiempo de estudio y ha sido soporte incondicional en mis días.

Loor Quimis Santo Aldair

Agradecimiento

En primer lugar, le agradezco a Dios por permitirme lograr esta meta y por cuidarme en el día a día. De igual forma a mi familia quienes me han brindado su amor incondicional que me ha servido para seguir y no decaer durante todo el periodo de carrera.

De igual manera agradecer a mi tutor el Ingeniero Renzo Gutiérrez quien me fue guiando durante todo este proceso, también a mi especialista a la Ingeniera Libi Caamaño quien me ayudó con las correcciones para mi trabajo de titulación.

Para finalizar quiero agradecer a la “Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo”, especialmente al presidente el Ingeniero Adán Laurido quien me permitió la realización de mi trabajo dentro de la asociación, de igual forma agradecer a cada uno de los socios que componen esta prestigiosa institución.

Loor Quimis Santo Aldair

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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

Ing. Libi Caamaño López
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras
PROFESOR TUTOR

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

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

Índice de contenidos

Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
Capítulo I	20
Marco Referencial.....	20
Revisión de la literatura	20
Desarrollo de teorías y conceptos	24
Fundamentos legales	30
Capítulo II.....	33
Metodología	33
Diseño de la investigación	33
Métodos de la investigación.....	34
Población y muestra	35
Recolección y procesamiento de datos	37
Capítulo III.....	39
Resultados y Discusión.....	39
Análisis de los resultados de las entrevistas a socios.....	39
Análisis de los resultados de las entrevistas a experto.....	44
Análisis de los resultados de las encuestas	49
Discusión.....	65
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Referencias.....	79
Apéndices.....	84

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	35
Tabla 2 Muestra.....	36
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad.....	38
Tabla 4 Género.	49
Tabla 5 Edad.....	50
Tabla 6 Conocimiento de la RSE.	51
Tabla 7 Iniciativa de RSE.....	52
Tabla 8 Desarrollo personal.	53
Tabla 9 Programas de capacitación.	54
Tabla 10 Conducta.....	55
Tabla 11 Impacto ambiental.	56
Tabla 12 Minimizar la contaminación ambiental.....	57
Tabla 13 Sostenibilidad ambiental.	58
Tabla 14 Calidad de los alimentos.	59
Tabla 15 Tiempo de atención.	60
Tabla 16 Empatía.....	61
Tabla 17 Incursión de ética.	62
Tabla 18 Limpieza e higiene.	63
Tabla 19 Transparencia de los procedimientos	64
Tabla 20 FODA.....	69
Tabla 21 Matriz estratégica	70
Tabla 22 Plan de acción.....	71

Índice de figuras

Figura 1. Género	49
Figura 2. Edad.....	50
Figura 3. Conocimiento de la RSE	51
Figura 4. Iniciativa de RSE.....	52
Figura 5. Desarrollo personal.....	53
Figura 6. Programas de capacitación	54
Figura 7. Conducta.....	55
Figura 8. Impacto ambiental	56
Figura 9. Minimizar la contaminación ambiental.....	57
Figura 10. Sostenibilidad ambiental	58
Figura 11. Calidad de los alimentos.....	59
Figura 12. Tiempo de atención	60
Figura 13. Empatía.....	61
Figura 14. Incursión de ética.....	62
Figura 15. Limpieza e higiene	63
Figura 16. Transparencia de los procedimientos	64

Índice de Apéndices

Apéndices 1 Matriz de consistencia	84
Apéndices 2 Cuestionario de entrevista a los socios.....	85
Apéndices 3 Cuestionario de entrevista a experto	86
Apéndices 4 Cuestionario de encuesta	87
Apéndices 5 Certificado antiplagio	91
Apéndices 6 Cronogramas de actividades.....	92
Apéndices 7 Carta Aval	93
Apéndices 8 Ficha de informe de experto- entrevista.....	94
Apéndices 9 Ficha de informe de opinión de experto- encuesta.....	95
Apéndices 10 Certificado de validación.....	96
Apéndices 11 Evidencias de entrevistas a socios	97
Apéndices 12 Evidencias de entrevista a experto	98
Apéndices 13 Evidencia de las encuestas	99



Responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas, año 2024

Autor:

Loor Quimis Santo Aldair

Tutor:

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras

Resumen

El presente trabajo de investigación está enfocado en la responsabilidad social empresarial. La problemática identificada es la limitada aplicación de responsabilidad social empresarial por parte de los socios provocando incertidumbre en las actividades que llevan a cabo para el funcionamiento de cada uno de los locales. El objetivo de la investigación es determinar los factores de responsabilidad social empresarial en base al análisis de la situación actual que permita el desarrollo sostenible en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 Mayo del cantón Playas. La metodología aplicada contó con un diseño no experimental y enfoque mixto, de igual forma se estableció un alcance descriptivo y la utilización de los métodos analítico e inductivo, también se aplicó técnicas para la recolección de datos, se realizó entrevistas a 18 socios y un experto del tema investigativo, mientras la aplicación de encuestas se ejecutó a 323 clientes que acudieron a los diferentes locales. Los resultados obtenidos reflejan que el nivel de aplicación de RSE por parte de los socios es bajo, porque existe carencia en el conocimiento y aplicación de la misma, sin embargo, se destacan actividades que realizan como son la inclusión social, la generación de empleos, el cuidado de los recursos naturales, el mejoramiento de su infraestructura, la transparencia de preparación de los alimentos entre otras, concluyendo que el desconocimiento y la desorientación son factores negativos inmerso de tal manera que no les permite la aplicación correcta y el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Palabras claves: *Responsabilidad social empresarial, restaurantes turísticos, desarrollo sostenible*



**Corporate social responsibility in the Association of prepared food vendors 2 de Mayo,
canton Playas, year 2024**

Author:

Loor Quimis Santo Aldair

Tutor:

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras

Abstract

This research work is focused on corporate social responsibility. The problem identified is the limited application of corporate social responsibility by the partners, causing uncertainty in the activities carried out for the operation of each of the stores. The objective of the research is to determine the factors of corporate social responsibility based on the analysis of the current situation that allows sustainable development in the Association of prepared food vendors 2 May located in the canton of Playas. The methodology applied had a non-experimental design and a mixed approach, likewise a descriptive scope was established and the use of analytical and inductive methods, in the same way techniques were applied for data collection where interviews were conducted with 18 partners and an expert on the research topic, while the application of surveys was executed to 323 customers who came to the different premises. The results obtained show that the level of application of CSR by the partners is low, because there is a lack of knowledge and application of CSR; however, activities such as social inclusion, job creation, care of natural resources, improvement of infrastructure, transparency in food preparation, among others, stand out, concluding that lack of knowledge and disorientation are the main causes of the lack of knowledge and application of CSR.

Keywords: *Corporate social responsibility, tourist restaurants, sustainable development*

Introducción

La responsabilidad social empresarial es un tema muy relevante que ha permitido a las empresas buscar cambios que aporten con el desarrollo sostenible y productivo, mejorando los niveles sociales, ambientales y económicos. Muchas de las empresas ven a la RSE como una oportunidad de crecer, buscar bienestar y operar de manera adecuada permitiendo el desarrollo sostenible en beneficios de las partes interesadas. (Segura, 2020)

La responsabilidad social empresarial (RSE) incentiva a mejorar las distintas áreas de una organización, con el fin de tener cambios positivos que busquen el desarrollo social, ético y económico dentro de la misma. Las organizaciones al inculcar o proponer estrategias en relación con la responsabilidad social empresarial son vistas como entidades de cambios en beneficios con la sociedad lo que hace que sean distinguidas de las demás por los clientes internos y externos.

Las Naciones Unidas dentro de sus diez principios en el pacto mundial y los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible, menciona la importancia y el compromiso de que deben tener las empresas en la parte social, económico y ambiental fomentando la creación de un comercio justo e igualitario donde todas las partes interesadas tengan el mismo beneficio en común. Los objetivos de desarrollo sostenible son también agentes a seguir ya que promueve un desarrollo en relación de la parte empresarial con la sociedad inculcando decisiones favorables para el bien común. (ONU, 2000)

En América Latina muchas de las empresas han optado por desarrollar responsabilidad social empresarial y han obtenido resultados muy favorables que le ha permitido mejorar la imagen de la empresa, crear valores en los clientes interno y externo, incentivar al cuidado del medio ambiente y manejar de mejor forma los recursos económicos, aportando significativamente a los grupos de intereses que buscan tener relaciones de confianza con las empresas.

En algunos países de Latinoamérica el tema de responsabilidad social empresarial cada vez coge más fuerza, los dueños de negocios ven a la RSE como una ventaja competitiva ya que permite mejorar sus procesos internos, la parte productiva y a minimizar los costos operativos que están relacionado con los desperdicios de residuos. La aplicación de la economía circular dentro de sus procedimientos ha sido un factor determinante para sus

operaciones ya que han optimizado los recursos siendo así un aspecto positivo y favorable para el cuidado del medio ambiente. (Font et al., 2021)

Por otro lado, en Colombia mediante un estudio se menciona que la responsabilidad social empresarial tiene un gran impacto y es utilizado como un instrumento para mejorar la competitividad empresarial en diferentes sectores, además se busca adaptar programas que ayuden al bienestar social. Asimismo, incentiva a la parte social y ética de los trabajadores ofreciéndole bienestar laboral que ayuden al crecimiento personal y profesional de los colaboradores, de igual manera permite fomentar una cultura organizacional adecuada a las empresas buscando crear confianza en los usuarios. (Gutiérrez, 2019)

En el Ecuador en la actualidad muchas de las empresas están optando por implementar algunas normas o programas de responsabilidad social empresarial como un método estratégico para buscar mejorar nuevas oportunidades sociales, ambientales y económicas que busquen el desarrollo interno y externo de las organizaciones. Las empresas tienen un interés acentuado hacia el cumplimiento de la RSE que va direccionada con el desarrollo sostenible y los objetivos de desarrollo propuesto a nivel mundial, este direccionamiento se basa en factores económico, política, sociales, ambientales y éticas de las organizaciones. Aportando como un eje transversal a sus funcionamientos de gestión y al desarrollo del país. (Andrade et al., 2020)

En el país, el sector turístico ha sido muy fundamental para la economía del país, dentro de los principales elementos de aportación se menciona el ingreso económico del sector y las fuentes de empleos que proporcionan a la sociedad, de igual manera algunos de los sectores turístico a nivel nacional están direccionados a la responsabilidad social empresarial con el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de concientización con el cuidados de los mares e inculcando principios y valores para las partes interesada fomentando un desarrollo sostenible y productivo dentro del sector. La práctica de RSE dentro del sector es un aporte significativo ya que les va a permitir un gran impacto en el desarrollo turístico de forma que sea propuesta de una forma sostenible en beneficio de los trabajadores, proveedores, clientes y comunidad en general. (Pacherres et al., 2020)

En la provincia del Guayas la responsabilidad social empresarial ha sido un agente de cambio en las empresas o locales comerciales. Ya que ha permitido mejorar la parte económica de algunos sectores industriales, de igual manera en la parte laboral y ambiental con el cuidado de los recursos naturales. En la ciudad de Guayaquil en el sector de ventas de alimentos preparados es aplicada la responsabilidad social empresarial de una manera preventiva

pactando así algunas de las problemáticas del impacto ambiental, ética en la cadena de suministro, condiciones laborales y bienestar social. (Cayetano et al., 2024)

La incursión de la responsabilidad social empresarial en las asociaciones de comerciantes gastronómicos es vista como un desarrollo o mejoramientos de sus locales comerciales, permitiéndoles desarrollarse de una manera sostenible dentro del sector. Estas Asociaciones gastronómicas sirven de motor para la economía local, fomentando fuentes de trabajos en beneficios de la sociedad y a la vez a la concientización del cuidado del medio ambiente y sus recursos naturales que existen a sus alrededores. (Franco, 2024)

En el cantón General Villamil Playas la responsabilidad social empresarial es fundamental para el desarrollo turístico y comercial, de tal manera trabajar socialmente responsables va a permitir al sector potenciar su desarrollo y crecimiento de una forma sostenible, impulsando el bienestar social, económico y ambiental. Dentro del cantón las diferentes asociaciones del sector turístico ubicada en el malecón de Playas no aplican de una manera adecuada prácticas de RSE, siendo así una debilidad que presenta este sector; debido al poco conocimiento, apoyo, y asesoramiento adecuado sobre tema de la RSE.

Es por eso que se busca examinar la responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, esta prestigiosa institución es una de las primeras asociaciones constituida en el cantón Playas, dedicada a la venta de comidas típicas en el sector del malecón de Playas. La problemática que existe dentro de la asociación deriva mucho de la responsabilidad social empresarial, la parte de ética, los conflictos internos, la contaminación de los alrededores son unas de las principales obstrucciones para los turistas que visitan ese sector.

En cuanto al **planteamiento del problema** a nivel de América latina muchas de las empresas no desarrollan un trabajo sostenible que les permita brindar un mejor aspecto e imagen a las organizaciones. En la actualidad existen muchos factores negativos que impiden a las empresas buscar nuevos rumbos de una mejora continua. Los conflictos sociales son otros de los grandes problemas que persiste en las organizaciones causando desestabilidad dentro de ellas, de igual manera, la contaminación del medio ambiente se ha visto en crecimiento y muchas veces son causado por empresas grandes y pequeñas que no desarrollan un trabajo sostenible. (Quintero, 2020)

Por otro lado, el estudio realizado en Ecuador por Arregui y Barros (2019) menciona que la contaminación de residuos es muchas veces causada por restaurantes, que a lo largo del tiempo ha provocado enfermedades en personas por la contaminación de los recursos naturales (agua, aire y tierra). Muchas de esta problemática no han tenido solución debido a que hay negocios que solo buscan el bienestar económico y no fomentan un desarrollo sostenible con el medio ambiente.

Mientras que en el estudio realizado por Véliz y Zaldumbide (2021) en el cantón Chone Provincia de Manabí respecto a la responsabilidad social empresarial sobre locales comerciales de esa ciudad, menciona que los conflictos sociales y la falta de ética son una barrera para poder trabajar de una manera pacífica, afectando el bienestar social tanto interno como externo. La concientización por el cuidado del medio ambiente es otro factor que se ha visto inmerso dentro del estudio, la gran cantidad de desperdicio arrojado por los dueños de los locales muchas veces son las principales consecuencias de enfermedades de las personas que residen cerca del sector.

El cantón General Villamil Playas, es uno de los destinos turísticos más importantes dentro de la Provincia del Guayas, su crecimiento ha venido acompañado de desafíos importantes, especialmente en cuanto a la sostenibilidad. Uno de los sectores más expuesto a ser afectado es el malecón, ya que es un lugar turístico donde a diario es visitado por personas nacionales y extranjeros. Por otra parte, el turismo depende mucho de la imagen del cantón siendo un aspecto considerable para buscar la aplicación correcta de la RSE.

A lo largo del malecón de Playas están ubicadas asociaciones dedicadas a las ventas de alimentos preparados, quienes realizan sus actividades sin tener un conocimiento del gran impacto que puede provocar sus actividades. La incursión de práctica de RSE dentro del sector es fundamental para desarrollar un trabajo que permita mejorar los aspectos sociales, ambientales, económicos y éticos. Los comedores que están establecidos dentro del sector,

pueden ser los principales causantes de afectaciones siendo una de ellas la gestión de sus desperdicios, de manera que si no se tiene una debida gestión puede provocar un gran índice de contaminación que puede ser crucial para la comunidad.

En la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo pueden existir factores que impidan el desarrollo sostenible; tanto en el ámbito interno como en el externo, generando así consecuencias o efectos desfavorables que frenan el progreso del sector. Una de las principales causas puede ser originada por los malos olores proveniente de los desechos que son arrojados cerca de los locales, esto puede traer malestares en los clientes que visitan el lugar. De igual manera el cuidado de los recursos naturales es otro aspecto que puede influir de manera negativa dentro del sector.

Por otra parte, en los últimos meses se ha visto reflejado un índice bajo de clientes que visiten los locales, lo que ha provocado un gran impacto a la economía de los socios quienes viven a diario de las ventas de sus alimentos. Muchas veces esta causa genera una gran huella para la comunidad de tal manera que se ve inmersa en el desempleo provocando un gran impacto a las familias de la localidad. Por otro lado, la ausencia de ayuda por parte de las autoridades se ha visto reflejada en las actividades que realizan los socios provocando conflictos y desacuerdos.

El desconocimiento o las malas prácticas de la aplicación de la RSE puede ser la principal problemática de este sector, sin embargo, el trabajar en conjunto o tener iniciativa de promover prácticas de RSE tendría un gran impacto positivo que beneficie a las partes interesadas, de tal manera que permita la atracción de clientes y ayude a generar mayores ventas. Por otro lado, ayudaría a la generación de nuevas plazas de empleos, la prevención del cuidado del medio ambiente y la fomentación de valores éticos son unos de los principales beneficios que puede tener este sector.

Se pretende que los resultados de la investigación busquen crear conciencia de la necesidad de aplicar buenas prácticas de responsabilidad social empresarial dentro de la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de mayo, para fomentar un desarrollo sustentable que permita la contribución de manera activa al bienestar de la comunidad y a la conservación del entorno natural.

Con base a la información proporcionada, se menciona la **formulación del problema**, donde se expone la siguiente interrogante: ¿Qué impacto tiene la responsabilidad social

empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas?

Por consiguiente, se menciona la **sistematización del problema** con las siguientes interrogantes que son establecidas en base a la problemática principal.

- ¿Cuál es la situación actual respecto a la responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas?
- ¿Qué estrategias de responsabilidad social empresarial se podrían implementar en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas?

El **objetivo general** que tiene el presente trabajo investigativo es: Determinar los factores de responsabilidad social empresarial en base al análisis de la situación actual que permita el desarrollo sostenible en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo del cantón Playas.

Con la finalidad de contribuir al objetivo general de la investigación se han establecidos los siguientes **objetivos específicos**:

- Analizar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo.
- Identificar los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo.
- Plantear estrategias de responsabilidad social empresarial que promuevan el desarrollo sostenible en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo.

La justificación teórica del presente trabajo de investigación se basa en conceptualizaciones expuestas por autores acerca de la RSE que tiene relación con la problemática mencionada anteriormente.

La implementación de la responsabilidad social empresarial dentro del ámbito empresarial ha tenido un gran impacto positivo, permitiendo lograr objetivos que favorecen a los dueños de emprendimientos, es así como Cardona (2020) menciona que la implementación de la RSE en empresas o locales comerciales es considerada un agente de cambio para que

junto con el estado y la sociedad permitan un desarrollo ético y sostenible, aportando a la comunidad en los ámbitos de mejorar aspecto sociales, ambientales y económicos.

La asociación se encuentra ubicada en el malecón del cantón Playas, su desarrollo comercial es vital para los ingresos económicos del sector. La aplicación de estrategias de responsabilidad social empresarial dentro de la institución ayudará a fomentar un desarrollo sustentable en donde las partes interesadas sean los beneficiados.

Desde el punto social, se determina que la aplicación de la RSE dentro de la asociación sea un agente de cambio en beneficio de las partes interesadas, promoviendo la inclusión y la equidad. Asimismo, al crecimiento personal y laboral de las personas. Desde el punto ambiental permitirá reducir el impacto negativo que atente con los recursos naturales, promoviendo la iniciativa de la economía circular. Desde el punto económico ayudará a mejorar los ingresos económicos que son provenientes de las ventas de las comidas que son ofrecidas dentro del lugar.

La **justificación práctica** se enfoca en el cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo del cantón General Villamil Playas. Por esta razón es importante recopilar informaciones específicas de las labores diarias que se realizan. Del mismo modo es fundamental contar con la participación de los propietarios o socios que pertenecen a la institución, el comité principal y clientes que visitan los locales de comida.

Al analizar la situación actual que existe dentro del sector sobre las prácticas de RSE, va a permitir adquirir información valiosa sobre las actividades diarias que realizan los socios en relación con el tema tratado. Esta indagación va conseguir tener una visión más clara sobre las prácticas que realizan dentro de la institución.

De igual manera la identificación de los factores principales que influyen en la ejecución de las prácticas de las RSE, serán determinantes, ya que permitirán reconocer los componentes y tomar medidas adecuadas para la aplicación y cumplimiento correcto de las prácticas en beneficios del sector.

La implementación de estrategias ayudará a mejorar el aspecto del sector, permitiéndole crear un desarrollo sostenible en beneficio de las partes interesadas. Adicionalmente logrará el potenciamiento del sector de manera que los aspectos sociales, ambientales, económicos y éticos sean un agente de cambio para el sector.

La **idea a defender** que se sostiene dentro de la investigación es: “La aplicación de la responsabilidad social empresarial contribuirá al desarrollo sostenible en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo”.

El mapeo es un resumen de todo lo que compone cada capítulo del trabajo investigativo acerca de la Responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo.

En el capítulo I: Menciona la parte del marco referencial donde se compone de la revisión de la literatura donde se mencionan trabajos de similitudes al tema investigativo entre ellos están trabajos nacionales e internacionales, de igual forma se debe desarrollar teorías y conceptos proporcionadas de libros/artículos y por último los fundamentos legales, que son leyes que sustentan el trabajo investigativo.

En el capítulo II: Menciona el diseño de la investigación donde se compone del enfoque, alcance, métodos investigativos, la población, la muestra, recolección y procesamiento de datos, las técnicas y los instrumentos que se utilizaron para la realización del tema investigativo.

En el capítulo III: Menciona el análisis e interpretación de los resultados de la investigación obtenidos mediante la aplicación de la entrevista y las encuestas, de igual manera se encuentra la discusión donde se analizan los datos más importantes y por último se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

Dentro del trabajo investigativo se detalla la revisión de la literatura, el cual se menciona artículos científicos o tesis que tienen relación con la responsabilidad social empresarial. Los artículos o tesis que se mencionan a continuación están enfocados en determinar información relevante que tenga relación con el tema que se está investigando para detallar su importancia dentro del campo investigativo.

Artículos y/o tesis internacionales

Existen muchos trabajos de investigación con respecto al tema de responsabilidad social empresarial, uno de ellos es la tesis realizada por Juárez (2019) quien llevó a cabo su investigación con el tema “Modelo de responsabilidad social empresarial, aplicado a las MiPymes de alimento”, en la ciudad de Celaya-Guanajuato-México, la investigación tuvo como objetivo determinar las principales acciones de responsabilidad social empresaria que se implementan, de igual manera se buscó reconocer la frecuencia de las mismas teniendo como finalidad la creación de un modelo de responsabilidad social empresarial adecuado para las empresas en crecimiento, en la metodología se aplicó un estudio exploratorio cualitativo que permitió la descripción de las características de las empresas en la aplicación de la RSE, tuvo un diseño no experimental y de manera descriptiva teniendo la finalidad de investigar la situación actual que se manejan en las empresas alimenticias con respecto a la RSE, de igual manera la investigación es de forma transversal ya que se buscó recopilar la información en un mismo tiempo, la técnica que se empleó para recopilar la información fue la entrevista que fue de tipo semiestructurada siendo direccionada a los propietarios de tres empresas del sector alimenticio. Los principales resultados de esta investigación destacan que las empresas si implementan responsabilidad social empresarial, pero son direccionadas a fomentar la calidad laboral, la mercadotecnia social y al ámbito ambiental. Por otro lado, también se destaca los factores actuales de las empresas, a dos variables fundamentales como es la conciencia social y la percepción del empresario con respecto a los beneficios de la RSE. Por último, se menciona las barreras del comportamiento responsable, específicamente en la dificultad financiera, siendo así para los investigadores implementar un modelo sintetizado de la norma ISO26000:2010 dentro del sector.

Por otro lado, la tesis realizada por Vázquez (2021) quien llevó a cabo su investigación en la ciudad de Cajamarca con tema de “Programa de responsabilidad social empresarial y comportamiento del consumidor del restaurant Jijuna, Cajamarca”, la investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la implementación progresiva de un programa de responsabilidad social empresarial en el comportamiento del restaurant, basándose en la situación actual, el comportamiento de los consumidores que acuden al restaurant y con el seguimiento de los fundamentos teóricos de la responsabilidad social corporativa teniendo una información precisa y acorde a la actualidad. Dentro de la metodología se realizó un estudio descriptivo de manera que se prestó atención a la situación dada en su contexto real, de igual manera se menciona que tiene un diseño no experimental ya que no se manipuló ninguna de las variables dentro de la investigación, también se menciona que tiene un tipo de diseño transversal o transaccional, ya que los datos de las variables se recopilaron en un tiempo dado. dentro de la investigación se utilizó un enfoque mixto, por consiguiente, se utilizó técnicas de recopilación de datos como son la estadística descriptiva y el análisis inferencial, aplicando un muestreo por conveniencia siendo así no probabilística utilizada con la finalidad de que las personas más importantes sean objetos de estudios, las encuestas estuvieron direccionadas a cincuenta consumidores y seis colaboradores del restaurante. Los resultados de la investigación mencionan que la implementación progresiva de un programa de responsabilidad social empresarial dentro del restaurant, generaría un impacto positivo en el comportamiento del consumidor, ya que se sustenta que el consumidor es sensible y valora este tipo de práctica. De igual manera se destaca que el consumidor acepta pagar un 5% adicional a su costo normal ya que los productos y servicios estarán bajo enfoques de responsabilidad social empresarial. Bajo estos descubrimientos se ha implementado un programa de responsabilidad social empresarial basado en la parte de los productos y servicios que ofrece este restaurant.

La tesis realizada por Rodríguez (2019) quien llevó a cabo su investigación con el tema de la “Responsabilidad social empresarial aplicada a comedores infantiles en la ciudad de Resistencia, Argentina”, cuya investigación se dio en la ciudad de Resistencia-Argentina. El objetivo de la investigación fue identificar las acciones de las empresas que apoyan a comedores desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial, permitiendo aplicar políticas de acciones de la RSE en beneficios de los comedores infantiles. Dentro de la metodología se realizó un estudio exploratorio, de igual manera es descriptiva ya que se buscó describir la situación actual y los procesos administrativos que se utilizaron para canalizar e implementar acciones sobre la RSE. La investigación tiene un enfoque cualitativo ya que

permitió estudiar la situación de las empresas y de los comedores infantiles, de la misma forma se aplicaron técnicas para la recopilación de datos como fue un cuestionario de entrevista dirigidas a los gerentes de cada empresa con el objetivo de conocer la situación actual de la empresa en relación con la RSE. Los resultados de la investigación mencionan que existen diversidades de prácticas y ayudas a los comedores infantiles por partes de las empresas, pero muy pocas están direccionada a la responsabilidad social empresarial, además se menciona que esta ayuda que tienen las empresas hacia los comedores tiene un concepto más de ser una sensibilidad social empresarial que ser una RSE.

Artículos y/o tesis nacionales

Dentro de Ecuador se encuentra la tesis de Camacho (2019) realizado en la ciudad de Quito-Ecuador con el tema de “Responsabilidad social empresarial en la Pymes, Estudio en el distrito Metropolitano de Quito”, cuyo objetivo de la investigación fue analizar el nivel de implementación de prácticas e iniciativas de la responsabilidad social empresarial en la pymes del D.M de Quito, con la finalidad de implantar estrategias de RSE en base a la situación actual, observación directa y fuentes secundarias como el INEC proporcionando información real para la investigación. Dentro de la metodología de la investigación se menciona que está realizada bajo el método descriptivo, que permitió investigar el sector a través del uso de técnicas de observación directa. Por otro lado, tiene un diseño no experimental ya que no se modificó las variables de estudio. Se utilizó un enfoque cualitativo, por lo consiguiente, se utilizó técnicas de recopilación de datos como las entrevistas que fueron proporcionadas a expertos en Pymes, para la obtención de información relevantes sobre la situación actual de la RSE, de igual manera se recopiló información del INEC en base a las Pymes ubicadas dentro del sector de estudio. Los resultados de la investigación mencionan que las Pymes ubicado en el sector D.M. de Quito no están preparadas para implementar la responsabilidad social empresarial en sus estrategias empresariales, y se identificó que existen 99.275 Pymes y que 2 de 10 Pymes sólo podrían implementar las RSE bajo una planeación estratégica correcta y adaptada a su realidad económica. Otro punto fundamental dentro de la investigación es que la Pymes del sector tienen un aporte económico significativo, los ingresos económicos están en los 219.044.93 (miles de dólares), y como último punto se menciona que la responsabilidad social empresarial se debe implementar como un eje transversal al plan estratégico y a la cadena de valor dentro de Pymes para así crear conciencia y mejor cultura en la comunidad.

De igual forma se menciona el artículo científico realizado por Abad, Mata y Suriaga (2022) quienes llevaron a cabo una investigación en la ciudad de Guayaquil-Ecuador con el tema “responsabilidad social empresarial como factor de calidad de las Pyme comerciales de Guayaquil”, la investigación tuvo como objetivos analizar la responsabilidad social empresarial como un factor de calidad en los locales comerciales de Guayaquil. Dentro de la metodología se realizó un estudio cuantitativo y cualitativo, que permitió analizar la responsabilidad social empresarial como un factor de calidad dentro de los locales, también se utilizó las entrevistas que fueron realizadas a propietarios de los locales y a autoridades que manejan el sector comercial dentro de la ciudad, por otra parte, se ejecutó encuesta dirigida a los clientes para poder medir numéricamente la incidencia del objetivo de la investigación. Los principales resultados de esta investigación mencionan que la mayoría de los dueños de los locales comerciales consideran que es algo complejo detectar factores específicos que les permitan trabajar socialmente responsable, en la actualidad muchos de los locales han optado por implementarla, pero existen muchas falencias en la parte ética y financiera siendo un impedimento poder implementarla adecuadamente para un trabajo sostenible en beneficios mutuo.

Desarrollo de teorías y conceptos

Responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial es definida como un aporte de estudio y conocimiento a las entidades, estas se basan en establecer o reafirmar objetivos y principios fundamentales que aportan al desarrollo de un determinado lugar, de igual manera se mide varios factores como la parte económica, social y ambiental. (Conde, 2022)

Por otra parte, la responsabilidad social empresarial es tener el compromiso de cumplir integralmente con los objetivos que la empresa establece, tanto en lo interno como en lo externo, tomando en cuenta las expectativas que se tienen ante los aspectos sociales, económicos y ambientales. (Montoya, 2012)

La responsabilidad social empresarial es un agente de cambio que promueve a las organizaciones a mejorar las parte social, ambiental y económica, buscando crear sostenibilidad en beneficios de sus grupos de interés. Trabajar socialmente permitirá a las empresas diferenciarse de las demás, logrando crear ventajas competitivas para su proyección dentro mercado.

Social

Según Conde (2022) menciona que la dimensión social es definida como unos de los principales promotores de sostenibilidad, está segmentada hacia la generación de oportunidades de los individuos logrando cubrir las necesidades más comunes de las personas como el bienestar, la integridad física, la libre expresión de las personas y otro aspecto que permitan al individuo vivir de una manera digna.

El término social está direccionada a la generación de oportunidades logrando cubrir las necesidades de las personas o de una comunidad, con las participaciones de actividades que determinan aspectos como; la libre expresión, bienestar común, comportamiento y responsabilidades que ayuden a conocer aspectos determinantes.

Respeto

Según Riofrío (2023) el respeto es un valor que permite que el ser humano pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio de los derechos de los seres humanos y de la sociedad.

El respeto se basa en el comportamiento adecuado de una persona, buscando tener una conducta ideal dentro de un espacio o situación que se presente; de igual manera el respeto es un valor que se va adquiriendo con el transcurso del tiempo sobre todo desde el hogar.

Crecimiento personal

Para Ronquillo (2018) mencionan que el crecimiento personal se refiere a una serie de actividades que ayuda a mejorar la conciencia de los individuos y permite descubrir la identidad para impulsar el desarrollo de los potenciales que tiene cada persona y lo lleva a mejorar sus habilidades personales e interpersonales.

El crecimiento personal se basa en un cambio significativo que tiene una persona en cualquier ámbito que se desee desarrollar, permitiendo mejorar las habilidades, conocimiento y destreza. Incluye la superación de obstáculos y la práctica de nuevas actividades buscando una mejor versión del individuo.

Comunidad

Según Marchioni Popular (2020) la comunidad es un grupo específico de personas, que a menudo viven en una zona geográfica definida, comparten la misma cultura, valores y normas, y están organizadas en una estructura social conforme al tipo de relaciones que la comunidad ha desarrollado a lo largo del tiempo.

La comunidad se trata de un grupo de individuos que están establecidos en una determinada área geográfica que poseen algunos rasgos o característica similares, como, por ejemplo: cultura, enseñanza, derechos y reglas; estos rasgos y normas permiten que convivan pacíficamente.

Ambiental

La dimensión ambiental es la que se encarga de buscar relaciones beneficiosas, respetable y responsable entre el individuo de una sociedad hacia su entorno, buscando tener respecto de la vida de otras especies o elementos que estén en su hábitat, permitiendo el crecimiento y desarrollo de los individuos de una manera sustentable y buscando el bienestar de los recursos naturales que estén a sus alrededores. (Vives et al., 2011)

El término ambiental se refiere a todo lo que compone el medio ambiente, es decir, al entorno natural que compone; el aire, suelo, la flora, el agua y los ecosistemas. De igual manera

también se relaciona y hace mención a las políticas y prácticas que protegen o afectan al entorno.

Sostenibilidad

Para Mesa (2021) la sostenibilidad es un sistema que busca bienestar en la sociedad de forma que exista un grado de reciprocidad de una acción o de un problema, pero la ejecución tenga un efectos beneficioso y positivo para las partes interesadas sin perjudicar a la generación actual y futura.

La sostenibilidad se trata de un equilibrio de las partes interesadas, es decir se vela por un grupo de personas previniendo cualquier situación que ponga en riesgo la vida, logrando satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer las capacidades de las futuras generaciones.

Contaminación

El término contaminación es un factor muy letal que establece a la inclusión de elementos altamente contaminante, como los químicos, líquidos o cualquier sustancia que deteriore o afecte a un entorno, provocando daños severos o graves a las personas, planta, animales o cualquier otro tipo de recursos naturales que este en un espacio determinado. (Ruiz, 2019)

La contaminación es el cambio brusco que puede tener un área o un sector provocado por presencia de sustancia nocivas que perjudican la salud de los seres vivos, provocando daños graves en la integridad físicas de los seres humanos, animales, plantas y recursos naturales.

Recursos naturales

Para Domínguez et al., (2019) los recursos naturales son todos los elementos naturales que están presente en el entorno o en un espacio determinado y son usados muchas veces como materiales esenciales para realizar algún objeto o un cambio determinado en beneficio de los seres humanos.

Los recursos naturales son elementos esenciales que existen dentro del ecosistema, están presentes en la naturaleza y son visto por los seres humanos como elementos fundamentales para la fabricación de algún objeto, que sea en beneficios de la sociedad o del mercado comercial.

Económica

Según menciona Astudillo (2020) la dimensión económica es definida como la generación y el uso de valores monetarios dentro de un país o región que busca la efectividad y beneficio de los individuos para generar un impulso de valor para los distintos grupos de intereses dentro de una región o país.

La economía es la generación de recursos monetarios que se da en un país o región, se genera dependiendo de lo que se realice dentro de él, de igual manera busca mejorar la estabilidad de las personas en término de la compra y venta de algún producto o servicio que busque generar recursos monetarios.

Utilidad

Según menciona Astudillo (2020) la utilidad es la bonificación o ingresos ganado por una empresa o entidad que realizan actividades u operaciones comerciales buscando tener un lucro económico positivo, en la parte contable se establece haciendo diferenciación entre los ingresos y la suma de los gastos y costo.

El término de utilidad es el recurso económico positivo que se da de una venta de algún producto o servicio obteniendo beneficios económicos, es decir el monto que se obtiene de la venta en diferencia a su costos y gastos de fabricación. La utilidad refleja si una entidad es solvente ante sus operaciones.

Competitividad

Para González (2020) el término de competitividad es la diferenciación que se establecen de una empresa de otra que se dedican a la venta del mismo producto o servicios en un mismo mercado establecido, de manera se busca establecer estrategias que les permita ser mejor que la competencia y atraer a los clientes.

La competitividad es la capacidad que tiene un país, organización o personas para poder competir en un sector determinado. Implica ser más eficiente, innovador y adaptable que los demás, logrando crear ventajas de sus competidores.

Producción

La producción es definida como la elaboración de un objeto o de un elemento en base de una materia prima dependiendo de lo que se vaya a fabricar estos pueden ser objetos o

elementos que consiguen ser fabricado artesanalmente o industrialmente obteniendo varias cantidades de producto al día para luego ser comercializado. (Villalobos et al., 2021)

Referente al texto anterior se puede definir que la producción se basa en la fabricación de algún objeto que puede ser desarrollado de una manera artesanal o fabricada en máquinas industriales con el fin de ser comercializado para buscar generar recursos económicos en beneficio de las partes interesadas.

Ética

La ética se refiere al comportamiento de un individuo que busca tener una imagen pulcra, permitiéndole tomar decisiones correctas que se basan en principios, convicciones y valores inculcados en las personas a lo largo de su vida, además la ética ayuda al individuo actuar de qué manera correcta ante alguna adversidad o cualquier situación recurrente en la vida diaria. (Barrera et al., 2021)

La ética se basa en el comportamiento adecuado que tiene una persona antes un hecho o una acción, llevándolo a tener una conducta pulcra ante la parte interesada. Además, que busca reflejar principios, valores y enseñanza que ha adquirido en el transcurso del tiempo, permitiéndole ser visto como ejemplo en la sociedad.

Responsabilidad

Según menciona Ardilla (2019) la responsabilidad es un valor que ayuda a una persona a ejecutar de una manera correcta una acción sin perjudicar a las personas involucradas, ayudando a tomar decisiones para el bienestar personal o social, además que logra fijar el grado de capacidad resolutive que tiene una persona ante una situación.

La responsabilidad se basa en realizar una acción en un periodo determinado, es decir entregar o realizar un trabajo bien realizado y el tiempo establecido, con el fin de mejorar la imagen de las personas para el bienestar personal y social, además se logra medir el grado de capacidad resolutive que tiene la personas para realizar un trabajo.

Valores

Los valores son virtudes que están inmersa en las personas, con el transcurso de su vida las personas van adquiriéndolos en sus vivencias diarias, estos se ven reflejado en la acción o la conducta que tenga la personas durante un problema o una situación adversa que se le presente. (Ardilla, 2019)

Según el texto anterior sobre el concepto de valor se menciona que son virtudes de las personas, están reflejado en la conducta que tiene el individuo en relación de algún suceso o cualquier situación que se le presente, reflejando valores como el respeto, la honestidad, la amabilidad, la perseverancia, entre otros.

Transparencia

La transparencia es el vínculo en relación con la honestidad, que les permite a las personas crear confianza con respecto a un acto o una acción en relación a las partes involucrada despejando cualquier duda que tenga la parte interesada, de forma que se le brinde cualquier tipo de información que sea verídica y valida. (Beltrán et al., 2022)

La transparencia se ve reflejado en la conducta ética de una persona, ya que se busca que la persona mencione alguna acción con veracidad sin tener que ocultar nada siendo lo más claro y sincero ante un hecho que se le presente, despejando cualquier duda o inquietud que tenga la parte interesada.

Fundamentos legales

A continuación, se mencionan los fundamentos legales que existen en Ecuador con respecto a la responsabilidad social empresarial

(Constitución de la República del Ecuador, 2008)

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*.

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

(Ley de economía popular y solidaria , 2011)

Art.4.- Principios. - Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda: b) El comercio justo y consumo ético y responsable y, g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.

Art. 141. Incentivo por responsabilidad ambiental. - El Estado incentivará a las personas y organizaciones sujetas a esta Ley, para que sus actividades se realicen conforme a los postulados del desarrollo sustentable establecidos en la Constitución y contribuyan a la conservación y manejo del patrimonio natural.

(Plan nacional de desarrollo, 2021-2025)

Objetivos del Eje Social

Objetivo 5. Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social.

Eje Transición Ecológica

- Recursos naturales, conservación de los ecosistemas, deforestación y patrimonio natural.
- Cambio climático, conservación de los ecosistemas, prácticas ambientales.

Objetivos del Eje Transición Ecológica

Objetivo 11. Conservar, restaurar, proteger, y hacer un uso sostenible de los recursos naturales.

(Ley de gestión ambiental, 2004)

Capítulo I

Ámbito y principios de la gestión ambiental

Art. 1.- determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia.

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, responsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las cultural y prácticas tradicionales.

(la Asamblea General de las Naciones Unidas, 2018)

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece una visión transformada hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron y será la guía de referencia para el trabajo de la institución en pos de esta visión durante los próximos 15 años.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible son:

1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.
4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.
6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.
8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.
11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.
17. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación del presente trabajo permitió llevar a cabo el proceso y cumplimientos de los objetivos establecidos dentro del trabajo investigativo, mediante la implementación de técnicas, enfoques y métodos que fueron determinantes en el trabajo. Su uso condescendió lo más necesario para la recopilación de la información, ayudando a examinar de una manera más extensa el tema de la RSE.

No experimental

El diseño no experimental según lo menciona Arias (2021) es un diseño donde no se altera y ni se manipula las variables de la investigación. Es decir, se observa los fenómenos o acontecimientos en base a su contexto actual o realidad, para luego ser examinado. (p.78).

El diseño no experimental dentro de la investigación permitió obtener información y datos precisos sin alterar las variables y opiniones de las personas entrevistadas y encuestadas. A través de observaciones se pudo evidenciar los factores principales que influyen respecto a la responsabilidad social empresarial dentro de la asociación, siendo este uno de los objetivos planteados de la investigación.

Enfoque mixto

El enfoque mixto según lo menciona Hernández et al., (2018) está compuesto por la unión del enfoque cualitativo y cuantitativo. Mediante el enfoque cuantitativo permite la recopilación de datos numéricos que ayuda a la investigación a obtener valores numéricos y estadísticos. Por otro lado, el enfoque cualitativo permite la recopilación de información de cualidades del objeto de estudio.

En el presente trabajo investigativo se llevó a cabo un enfoque mixto que permitió obtener información completa uniendo números, porcentaje y cualidades esenciales para la investigación. Dentro del enfoque de investigación cualitativo permite conocer aspectos importantes que ayudan a tener una idea más clara de la situación actual dentro de la asociación. Por otro lado, el enfoque de investigación cuantitativo permite recopilar datos numéricos que ayudan a obtener un porcentaje específico de las opiniones dadas por las personas encuestadas.

Alcance descriptivo

En base a lo señalado por Guevara et al., (2020) el alcance descriptivo permite describir la naturaleza y la situación de la investigación, busca comprender una situación, postura y hábitos destacado, su aplicación es ejecutada en investigaciones que buscan explicar el por qué se ocasiona el suceso y cómo afecta o es vista por las personas (p.3).

El tipo de alcance que se llevó en esta investigación es el alcance descriptivo ya que busca identificar las características que posee el sector o el problema de interés de la investigación. En este caso se puntualiza a detalle la situación actual de la responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de mayo, obteniendo y describiendo los datos más importantes de la población estudiada.

Métodos de la investigación

Inductivo

Con base en lo señalado por Bernal (2020) el método inductivo permite cambiar los aspectos particulares a una manera general. Consiste en emplear un tema específico que a medida que va avanzando se va descubriendo nuevas interrogantes que necesitan ser aclaradas dentro de la investigación (p.45).

El método inductivo fue fundamental ya que es un método que va de lo particular a lo general, partiendo desde la observación de problemas de la investigación de una manera específica con el fin de establecer conclusiones generales en beneficio de mejorar o aplicar de una manera adecuada la responsabilidad social empresarial dentro de la asociación. Por otro lado, también permite observar la situación actual de las prácticas de la RSE dentro de la institución, para determinar si se aplican de manera correcta o si requieren de algún ajuste o modificación.

Analítico

El método analítico según lo menciona Torres (2021) consiste en desagregar un objeto de estudio, separando cada una de las partes, de manera de poder estudiarla de manera individual, permitiendo comprender de una forma más profunda la investigación. Este método es muy fundamental ya que consiste en garantizar el logro de los resultados eficaces y los objetivos establecidos (p.60).

El método analítico fue otro método implementado dentro de la investigación ya que permitió reconocer las diferentes causas que han provocado las limitaciones de responsabilidad social empresarial, del mismo modo ayudó a la aplicación de información de varias fuentes confiables respecto a todo lo relacionado a responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos 2 de Mayo. Adicionalmente permitió la fácil indagación y recopilación de información como son los diferentes artículos o leyes que se rigen al tema investigativo, por último, también a las bases teóricas implementadas dentro de la investigación.

Población y muestra

Población

Dentro de la población a estudiar se consideró los 18 integrantes que componen la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo. Con ayuda de estos se determinó el número de clientes que visitaron el sector los meses de enero, abril, agosto y diciembre respecto al año anterior, dando una cantidad de 1985 clientes y por último se consideró a un experto del tema investigativo.

Tabla 1

Población

Categoría	Cantidades
Socios	18
Clientes	1985
Expertos	1
Total	2004

Nota: información proporcionada por la Asociación

Muestra

Se escogió un muestreo no probabilístico aleatorio simple, aplicando la fórmula de ecuación finita donde se utilizó un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 0,05., lo que da un total de 342 personas, las cuales se distribuyó de la siguiente forma: 323 clientes para la realización de encuesta, los 18 socios dueños de los locales y un experto en el tema investigativo.

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente Ecuación:

$$Muestra(n) = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$Muestra(n) = \frac{1985 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(1985 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$Muestra(n) = \frac{1985 * 3,8416 * 0,5 * 0,5}{0,0025 * 1984 + 3,8 * 0,5 * 0,5}$$

$$Muestra(n) = \frac{1906,394}{5,91}$$

$$Muestra(n) = 322,5$$

$$Muestra(n) = 323$$

n=?

N=1985

Z=1,96

p=0,5

q=0,5

e=0,05

Tabla 2

Muestra.

Categoría	Cantidad	Técnica
Socios	18	Entrevistas
Clientes	323	Encuesta
Experto	1	Entrevista
Total	342	

Nota: elaboración del autor

Recolección y procesamiento de datos

Una vez mencionado el modelo investigativo, el total de la población y la muestra de estudio, se da continuación con la recolección y el procesamiento de datos donde se detallan los tipos de instrumentos utilizados para la recolección de información y datos de manera cualitativa y cuantitativa.

Dentro del procesamiento de datos se consideró a 18 socios, 323 clientes y un experto del tema investigativo, se procedió a establecer técnicas para la recolección de datos e información necesaria que ayude con el desarrollo del trabajo investigativo. Las diferentes técnicas que se utilizaron fueron:

Se aplicó **la entrevista** que constó de 10 preguntas abiertas, las preguntas fueron realizadas en base a las dimensiones e indicadores tomando en cuenta al tema de responsabilidad social empresarial, esta técnica se utilizó con el objetivo de conocer la opinión del experto y a obtener una información más profunda para el tema investigativo. De la misma forma, se aplicó entrevista a los 18 socios con el fin de obtener información actual sobre la aplicación de la RSE dentro de sus actividades.

Otra técnica realizada fue **la encuesta** que consistió en 14 preguntas cerradas, donde los 323 clientes encuestados tuvieron la opción de seleccionar opciones múltiples y escala de Likert. Todas las preguntas del cuestionario fueron realizadas en base a las dimensiones e indicadores del tema investigativo, buscando obtener información de manera numérica y estadística.

De igual manera se utilizaron los siguientes **instrumentos**:

La **guía de la entrevista** considera las preguntas establecidas por el investigador buscando opiniones de los entrevistados acerca de temas importantes y específicos de la investigación. Dentro de la guía de entrevista la primera fase de preguntas es considerada como preguntas que crean nuevas interrogantes y la segunda fase son preguntas que buscan profundizar el tema investigativo.

El **cuestionario de encuesta** se aplicó para conocer las respuestas de cada persona encuestada, para el presente trabajo se consideró a los clientes que acudieron al sector de la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, a quienes se les explicó que debían marcar o subrayar la respuesta que ellos consideraban pertinente.

Google Forms: es una herramienta que permite realizar encuesta en línea, facilitando el tiempo y recurso para los usuarios, de la misma forma permite dar resultados muy rápido. Se utilizó esta herramienta para la introducción de las preguntas de la encuesta, para luego ser aplicado hacia los clientes.

Para la realización de las encuestas se utilizó la herramienta Google Forms, donde se realizó el ingreso 16 preguntas que sirvieron para analizar las opiniones de los clientes que visitaron el sector. de igual manera ayudó a llevar el conteo de los resultados de cada pregunta realizada de una forma adecuada y ordenada, siendo así una herramienta de mucho aporte para el trabajo investigativo.

IMB SPSS: es una herramienta que es utilizada para realizar análisis estadísticos, como gráficas, tablas etc. Se utilizó para analizar los datos obtenidos de la encuesta, donde se realizaron tablas y gráficas en base a las preguntas establecidas.

Para realización de datos estadísticos se utilizó la herramienta IMB SPSS, donde se realizó el ingreso de los datos obtenidos de la encuesta, permitiendo la realización de tablas y gráficas de cada una de las preguntas realizadas, aportando significativamente a la obtención de datos y resultados estadísticos.

Validación de instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recopilación de información fueron revisados antes de la aplicación por parte de un experto en investigación, donde se llevó a cabo la revisión de cada una de las preguntas de entrevistas y encuestas para su debida validación y aplicación.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo por medio de la prueba “Alfa Cronbach”, este método permite verificar las preguntas realizadas con el fin que exista un valor de confiabilidad adecuado para su respectiva aplicación. La prueba piloto se le aplicó al 10% de la muestra, es decir a 33 clientes quienes fueron los participantes de esta actividad.

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,830	14

Nota: Cálculo realizado en el SPSS

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas a socios

Las entrevistas fueron realizadas a los 18 socios que componen la “Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo”, con el fin de obtener información y opiniones del tema de la RSE dentro de sus actividades diarias

1. ¿Realiza alguna actividad de responsabilidad social con la comunidad? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles son esas actividades?

Los diferentes socios indicaron que si realizan actividades responsabilidad social empresarial. Dentro de la parte social mencionaron que realizan actividades sociales entre ellos está: la generación de empleos, que ayuda a darles oportunidades a personas nativo de la localidad, de igual manera la inclusión social en la parte laboral permitiéndole contratar personas sin ser discriminado por su género, aspectos, religión, discapacidad, cultura etc.

En la parte ambiental mencionaron que realizan actividades de limpiezas de sus locales y sus alrededores, pero consideran que no es suficiente porque existen problemas externos que son provocados por personas antisociales que realizan sus necesidades en horas de las noches provocando malos olores a los locales.

2. ¿Considera que la RSE es importante para crear ventaja competitiva en el mercado? ¿Por qué?

Todos los socios detallaron que es importante aplicar la RSE, porque permite diferenciarse de las demás asociaciones que existen a lo largo del malecón. Consideran que los 3 principales factores son lo social, ambiental y económico juegan un papel fundamental para el desarrollo del sector. En la parte social crea un ambiente adecuado para sus trabajadores y clientes, de la misma forma en la parte ambiental ayuda a tener limpio sus comedores y sobre todo a disminuir el impacto de desechos que muchas veces traen enfermedades y por último consideraron que la parte económica está directamente relacionada con los factores anteriores de tal manera que los clientes al ver un lugar limpio y recibir una buena atención van acudir con mayor frecuencia a los locales.

3. ¿Cómo gestiona las relaciones laborales dentro de su restaurante? (condiciones laborales, salarios, beneficios)

La mayoría de socios puntualizaron que las relaciones laborales que tienen con sus trabajadores son regulares, porque existe un gran índice de rotación de personal en los diferentes locales. Por otro lado, el pago económico que realizan ellos hacía sus trabajadores es por volumen de venta diarias y no por un sueldo establecido lo que ha provocado muchas veces desacuerdo entre los trabajadores y dueños de los restaurantes. Otro aspecto fundamental es que algunos de los propietarios tienen establecido los horarios de entrada para sus trabajadores, pero no de la salida esto depende del movimiento de venta que exista a diario.

Otro aspecto importante es que ellos no aseguran a sus trabajadores debido a que su requerimiento es temporal; estos contratos se establecen de forma verbal por lo que carece de legalidad ante la ley. Asimismo, existen propietarios que solo contratan personal por temporadas y durante los otros periodos del año ellos mismo hacen el rol de trabajadores dentro de sus locales.

4. ¿Tiene algún programa de capacitación o desarrollo para sus empleados?

Ningún socio realiza programas de capacitación para sus trabajadores. Consideran que es fundamental capacitar a sus trabajadores en la preparación de los alimentos y la atención de clientes, pero la economía de ellos es un impedimento para poder pagar cursos de capacitaciones, además mencionaron que también existiría incertidumbre porque la mayoría de trabajadores no asistiría a escuchar las capacitaciones, tomando en cuenta que ya se ha intentado implementar y no se han presentado lo que genera un gasto económico para ellos.

Otro punto importante que mencionaron es que existen universidades que realizan clases de vinculación con la sociedad, pero solo son dirigidos a propietarios de los diferentes restaurantes, aunque existen muchas anomalías debido a que los socios que no asisten a las clases que son brindada por estudiantes universitarios que buscan ayudar a inculcar conocimientos educativos para que los empleen en el día a día en sus labores cotidiano. Otra razón que mencionaron es que están de acuerdo asistir a capacitaciones siempre y cuando exista la predisposición de cada uno de ellos.

5. ¿Cómo gestiona los residuos orgánicos e inorgánicos generados en su restaurante?

La mayoría de socios dieron a conocer que no tienen un procedimiento adecuado para los residuos, lo que ellos hacen es recoger todo tipo de desperdicios y colocarlos en una funda de desechos sin clasificarlos y guardarlos hasta que pase el recolector de la basura. Además, expusieron que al principio de la creación del malecón existían tachos de desechos que ayudaban a la gestión de residuos sin embargo en la actualidad estos se han visto vandalizados o afectados por los “dueños de los ajenos”.

Adicional a lo previamente descrito comentaron que el carro recolector de basura no pasa con frecuencia por el sector generándole inconveniente a ellos que muchas veces optan por dejar estos residuos dentro de sus locales generando así malos olores o inclusive la aparición de plagas. Como medida ante la problemática anterior algunos socios optan por dejar sus fundas de desperdicios en la vereda sin embargo estas son destruidas por los perros que pasan por el sector generando una mala impresión para los visitantes.

6. ¿Ha implementado en su restaurante medidas para reducir el consumo de energía y agua?

La mayoría de socios señalaron que, si cuidan el consumo del agua, las medidas que mencionaron son: cerrar bien la grifería y no botar mucha agua, pero consideran que no tienen políticas establecidas para poder realizarlo adecuadamente y sobre todo saber más medidas que ayuden a reducir el consumo del agua. Por otra parte, hicieron énfasis que el agua es necesaria para la preparación de los alimentos y limpieza de los restaurantes, pero muchas veces parte del malecón se queda sin agua y usan la medida de abastecerse con tacho de agua para poder trabajar durante el día.

Mientras que en el consumo de energía consideran que no tiene medidas establecidas, pero son consciente a la hora hacer uso de esta dentro de sus establecimientos, entre las prácticas comunes de ello está el adecuado uso para la encendida de algún electrodoméstico y apagar los focos cuando sea necesario. De igual manera dieron algunas medidas alternativas que utilizan como es el uso de focos recargables considerando la situación actual que atraviesa el país.

7. ¿Realiza alguna inversión en la mejora de su infraestructura o equipamiento de cocina?

Todos los socios realizan mantenimiento de forma anual, mejorando lo que es la presentación de su restaurante. Ejecutan actividades de mejoramientos como: pintar la parte interna y externa del local, realizan cambio del techo si están en mal estado, mejoran la imagen externa con adornos o cualquier otro tipo de diseño que ayude a mejorar el atractivo visual del local, estas acciones la realizan porque consideran que es una inversión para que los clientes se sientan atraídos a sus restaurantes.

De igual forma en la parte de equipamientos de sus restaurantes, también realizan mejoramientos como: cambiar sus utensilios de cocina por ciertos periodos, adquieren nuevos electrodomésticos que ayuden agilizar la preparación de los alimentos o la preparación de jugos. De igual manera la adquisición de sillas y mesas nuevas para brindar mejor comodidad a los clientes, varios de ellos buscan invertir en gigantografías y cartas de presentaciones para sus locales de los diferentes platos que incluye el precio de ellos.

8. ¿Crees que el precio de los alimentos y bebidas de su comedor le permite alcanzar la utilidad deseada? ¿Cómo determina ese precio? ¿Qué variables considera?

Los entrevistados especificaron que muchas veces no alcanzan la utilidad que desean o esperan. Los precios de sus platos son establecidos por criterios propios, lo que genera una desventaja porque la mayoría son personas adultas y no tuvieron una preparación académica, en consecuencia, los precios lo establecen de manera empírica y no lo establecen por costo (materia prima, mano de obra y costos indirectos). Otro aspecto que mencionaron es que hay épocas en donde la materia prima sube de precio, siendo así un aspecto negativo que influye mucho para la utilidad que ellos esperan ya que los precios de venta deben ser subidos pero muchas veces el cliente se rehúsa a pagar valores elevados. La única variable que consideran es el costo de la materia prima, porque mencionan que si colocan cada detalle al precio de venta sería muy elevado y lo que ellos hacen es ganar por volumen de venta.

9. ¿Cuenta su restaurante con un código de ética? Si es así, ¿cuáles son los valores fundamentales que promueve?

Mencionaron que un código establecido no, pero lo que sí realizan es establecer valores como el respeto que les ayuda a fomentar un trato bueno para los clientes, incluso les permite tener una comunicación efectiva entre el propietario y los trabajadores. Otro de los valores es la responsabilidad la cual aplican al entregar un producto de calidad en un tiempo adecuado. Además, también lo aplican en la preparación de los alimentos lo que genera una ventaja que les permite crear confianza en sus clientes.

Otros de los valores que destacó fue la honestidad porque consideran que como servidores turísticos son la imagen del cantón, ya que intentan ser los más transparentes posibles tanto en los procesos de preparación alimentos como la atención a sus clientes. Adicionalmente muchas veces es difícil hacer que sus colaboradores interioricen y represente los valores generándoles conflictos tanto entre trabajadores como con los clientes debido a esto.

10. ¿Cómo garantiza la transparencia en sus procesos de preparación de los alimentos?

Todos los socios mencionaron que preparan los alimentos al instante, esto hace que los productos ofrecidos sean frescos y los clientes degusten una comida en el momento, lo cual evita generales problemas de salud. Otro aspecto a tomar es que muchas veces los socios hacen elegir el producto (marisco) que quieren los clientes, esto con el fin de garantizar la preparación instantánea del plato y la transparencia de la misma.

Otro punto importante que detallaron es que las autoridades de turismo realizan inspecciones sorpresas a sus comedores con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas de limpieza e higiene. Asimismo, inmerso en estas inspecciones también se incluyen la inspección de los utensilios, ollas, platos o cualquier otro tipo de herramientas de cocinas en el negocio y sobre todo la evaluación de los productos e ingredientes que tienen dentro de sus comedores para la preparación de los diferentes platos, esto con el fin de brindarle lo mejor a los clientes.

Análisis de los resultados de las entrevistas a experto

La entrevista fue realizada a la Lcda. Nora Rodríguez con el fin de obtener informaciones relevantes que ayuden al trabajo investigativo. Al desarrollarse la entrevista se obtuvieron criterios fundamentales y aspectos específicos que permita tener una perspectiva más clara sobre el tema y la aplicación de la RSE.

1.- ¿Cuál es su criterio acerca de la responsabilidad social empresarial?

Según el entrevistado señaló que la RSE es una práctica importante que impulsa el progreso y la sostenibilidad de una organización, de esta manera favorecen al bienestar económico, social y ambiental del sector, permitiéndoles reconocer su impacto en el entorno y contribuir a la sociedad.

La RSE es considerada como un agente de cambios, es por ello que si cumplen con esta responsabilidad de manera ética y legal lograrán posicionarse de mejor manera en el mercado, además que las entidades emplearán recursos que minimicen el impacto ambiental lo que beneficia no sólo a la comunidad, sino que protege la salud laboral de sus trabajadores. En este sentido, la RSE ayuda a prevenir posibles riesgos en prácticas insostenibles que pueda cometer la organización.

2.- ¿Qué piensa sobre la importancia de aplicar la responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores 2 de mayo?

Según la experta detalló que aplicar la RSE dentro de la asociación es fundamental ya que propiciará al cambio sostenible que ayudan al funcionamiento de sus actividades. Al incursionar esta acción facilitará la creación de un ambiente laboral adecuado para los trabajadores, asimismo en la parte ambiental permitirá la reducción de desechos sólidos y los desperdicios que sean generados por los restaurantes, ya que pueden provocar malos olores en sus alrededores y disminuir la lealtad de sus consumidores.

Inculcar RSE también fortalecerá la relación con los grupos de intereses, de manera que ayude a fomentar mejor las relaciones con los proveedores, la atracción y lealtad de los clientes. Este enfoque permitirá trabajar a los socios de una forma adecuada y ética dentro del sector alimentario, dado que muchas personas valoran cada vez más el compromiso social de las organizaciones con las que se relacionan.

3.- ¿Qué beneficios considera que debe dar el GAD de Playas para que exista un desarrollo sostenible dentro del sector?

La entrevistada mencionó que el GAD de Playas es una de las primeras entidades que deben brindar apoyo a todas las asociaciones turísticas que existen dentro del cantón, ya que son las principales fuentes de empleos y los que generan ingresos económicos para el cantón. Los principales beneficios que menciono es la ayuda económica ya que en la actualidad la afluencia de turista ha bajado por el índice delictivo que vive el cantón, causando afectaciones económicas en los servidores turístico, asimismo extender el tiempo de pagos de los predios que pagan los socios por el permiso de los funcionamientos de los locales.

Por otra parte, deben hacer un control de precios y revisión sanitaria mensuales que les permita trabajar de una forma ordenada sin que causen problemas o malestares entre propietarios. De igual manera destacó que las autoridades deben invertir en programas de auspicio para poder promocionar a Playas y de esa forma llamar la atención de las personas de otras ciudades para que visiten el cantón. Otro aspecto que mencionó fue que las autoridades deben realizar reuniones seguidas con las asociaciones, para poder ser escuchadas las peticiones que desean los socios y poder tener un diálogo más cercano entre ellos.

4.- ¿Cuáles serían los principales beneficios de aplicar la RSE en la asociación de expendedores 2 de mayo?

Unos de los principales beneficios que detalló la especialista fue que la RSE va ejercer como un agente de cambio para el sector, de manera que tantos clientes como socios van hacer los beneficiarios de esta aplicación. Otro de los beneficios es que va existir un buen ambiente laboral dentro de los locales impulsando a promover valores que ayuden a fomentar un trato justo para los trabajadores, además que se debe considerar los aspectos laborales y beneficios del trabajador.

Otro beneficio es el mejoramiento de la parte ambiental de tal manera que va ver una reducción de desechos dentro del sector, de igual forma a procesar los desperdicios de manera correcta incluso pueden reutilizar esos desperdicios y utilizarlos como abonos para las plantas, también permitirá tomar conciencia con todos los recursos que sean utilizado dentro del funcionamiento de cada local, todos estos aspectos serán en benéficos a futuros. De igual forma buscará incrementar las ventas y los ingresos económicos de los socios.

5.- ¿Qué estrategias considera pertinente desarrollar a futuro para poder llevar con transparencia las prácticas de responsabilidad social empresarial dentro de la asociación?

La especialista especificó que se deben establecer estrategias que de verdad puedan ser aplicada dentro de la asociación esta afirmación la hacen considerando que muchas veces se plantean estrategias que no pueden ser alcanzadas por los socios lo que genera a la hora de aplicar. Las estrategias que pueden promover deben ser dirigidas al cuidado del medio ambiente de manera que ellos puedan disminuir la cantidad de residuos que se generan alrededor de sus locales. De igual manera recomienda que los desperdicios sean reutilizados sobre todo la parte orgánica para que sirvan como abono para las plantas que estén cerca del sector.

Otra estrategia sería la implementación de tachos de reciclajes que se encuentren en puntos estratégicos dentro del sector, de manera que las personas puedan acudir a los botes logrando la reducción de basura de sus alrededores. Otra estrategia que mencionó fue la creación de políticas que ayuden a mejorar aspectos puntuales dentro sus actividades, por otro lado, la aplicación de capacitaciones les brindara un mejor conocimiento y aprendizaje que puede ser aplicado en la atención hacia los clientes y por último mencionó el uso de valores éticos porque crea mejor cultura para los trabajadores y los dueños de los establecimientos.

6.- En su opinión, ¿cuáles son las principales problemáticas presentes en la asociación que pueda limitar la aplicación de la RSE

Dentro de las principales problemáticas que puntualizó la especialista son: los socios deben poner de su parte ante la aparición de inconveniente o problemas que limiten la aplicación correcta, un obstáculo son los recursos económicos que requieren la implementación de estas prácticas porque muchas veces tienen un costo elevado y las personas que lo aplican no pueden cubrir esos gastos.

Otro inconveniente que podría tener es la ausencia de control regular por parte de las autoridades del sector ya que su rol es el de propiciar el orden tanto para los restaurantes como para los visitantes y de esta manera poder trabajar en un entorno pacífico. Finalmente, la especialista expone que los trabajadores son también una de las principales barreras debido a que se rehúsan a implementar práctica de RSE por factores que pueden influir como su compromiso, motivación, responsabilidad etc.

7.- Para crear una mejor perspectiva humana por parte de los socios ¿qué se debería hacer? ¿Cómo podría mejorar la perspectiva ética humana de los socios hacia su entorno?

La experta explicó que para poder mejorar la perspectiva humana es importante crear y fomentar una cultura de valores y respeto en el área de trabajo; estas se pueden realizar de forma de talleres o charlas las cuales se pueden ejecutar dentro de la entidad y tendrá la finalidad de comprender mejor el impacto de las acciones en la comunidad. Estos tipos de educación les permitirá desarrollar un enfoque más empático y responsable hacia la sociedad.

Adicionalmente mencionó la creación de espacios de diálogo donde se puedan expresar o compartir sus experiencia y preocupaciones, sin miedo a ser juzgado de esta manera tendrán diferentes puntos de vista para la solución de un problema. Finalmente mencionó que se debe aplicar el respeto en todo momento para promover la armonía y la paz entre los socios y sus colaboradores reduciendo los conflictos internos y mejorando la atención.

8.- ¿Considera que la formación educativa es un factor influyente para la responsabilidad social empresarial?

La especialista especificó que sí es un factor influyente porque busca proporcionar el conocimiento y las herramientas para poder aplicar de manera adecuada la RSE. Asimismo, puntualizó que se pueden establecer educación de temas como sostenibilidad, derechos laborales y valores etc. Se debe destacar que la formación educativa muchas veces permite a las personas mejorar sus conocimientos y a tener una perspectiva más abierta de muchos temas en general.

Además, que una formación adecuada permitirá a los socios a mantenerse actualizados con tendencias, normativas y ejecuciones relacionadas al tema previsto, todos estos conocimientos que se adquieren ayudarán adaptarse a los cambios y estar a la vanguardia de las tendencias actuales e innovadoras que pueden ser crucial en el mundo empresarial y la aplicación de la RSE.

9.- De acuerdo a su experiencia. ¿Qué aspectos deberían considerar los socios para una aplicación correcta de la RSE?

La experta explicó que se debe considerar los principios éticos y de sostenibilidad que son esenciales para la aplicación correcta de la RSE. Esto implica tomar en cuenta las prácticas que ayuden a minimizar los impactos ambientales y medidas que busquen promover el bienestar de los trabajadores y de la comunidad. De igual manera, implementar políticas flexibles que busquen incentivar y motivar a los trabajadores porque son los que están pendiente de los clientes a la hora de atender o preparar los alimentos.

También indicó que se debe establecer objetivos y metas claras, de manera que puedan ser implementadas y medidas de forma constante dentro de un periodo establecido. Asimismo, monitorear los indicadores sociales, ambientales y económicos que se van implementar para asegurarse que no solo se tenga la intención de la aplicación si no el compromiso permanente por parte de la asociación.

10.- ¿En qué medida la asociación de expendedores de alimentos 2 de mayo contribuye con la sostenibilidad y sustentabilidad del entorno?

La experta consideró que la asociación puede contribuir a la sostenibilidad de manera que deba adoptar políticas o prácticas que reduzcan los desechos y optimicen el uso de recursos (agua y luz). De igual forma debe priorizar la economía circular con la finalidad de promover la reutilización de los desperdicios, aumentar la parte ecológica y generar un entorno más limpio y seguro. También en el ámbito social se debe respetar los derechos de los trabajadores, crear un ambiente laboral positivo y brindarles el apoyo necesario para que se sienta motivado a la hora ejercer sus actividades.

Otro punto mencionado fue la mejora de estrategias de atención a los clientes, que busca fomentar un trato y una atención adecuada a los clientes ya que son los principales promotores de los ingresos económicos. Finalmente destacó que apoyen a la economía local estableciendo relaciones comerciales con proveedores locales con la finalidad que contribuya a mejorar el nivel de vida local.

Análisis de los resultados de las encuestas

Tabla 4

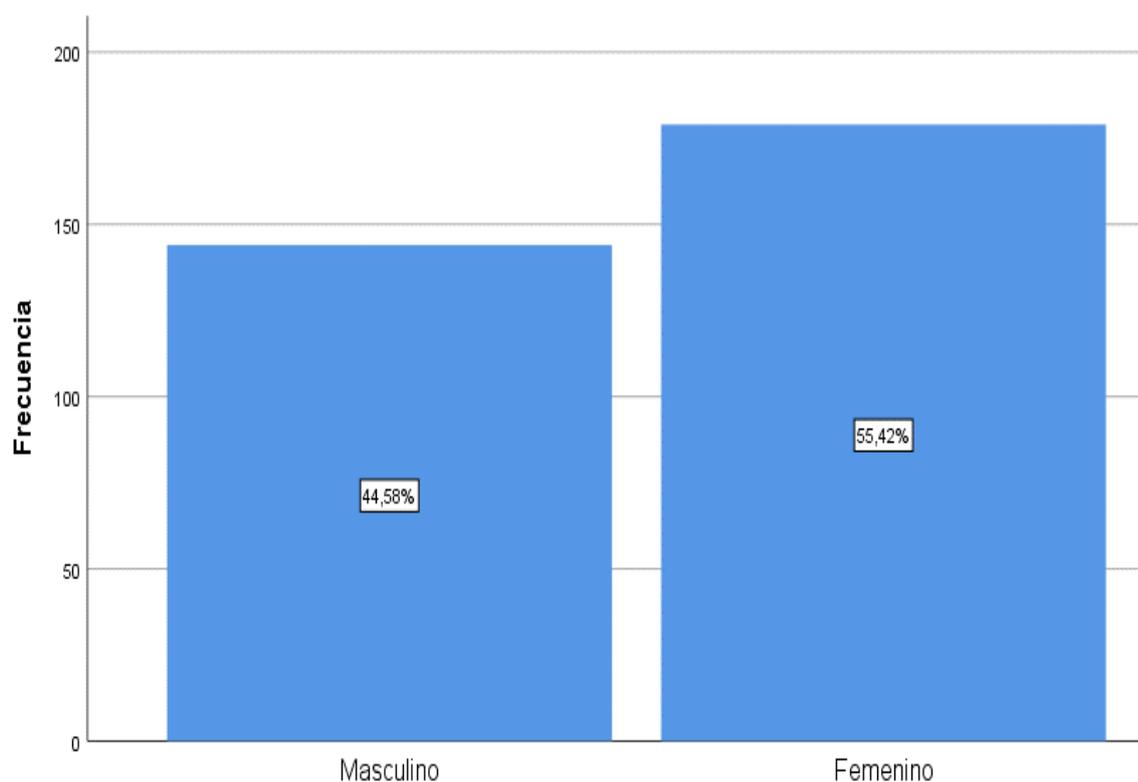
Género.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Masculino	144	44,6%
Femenino	179	55,4%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 1

Género.



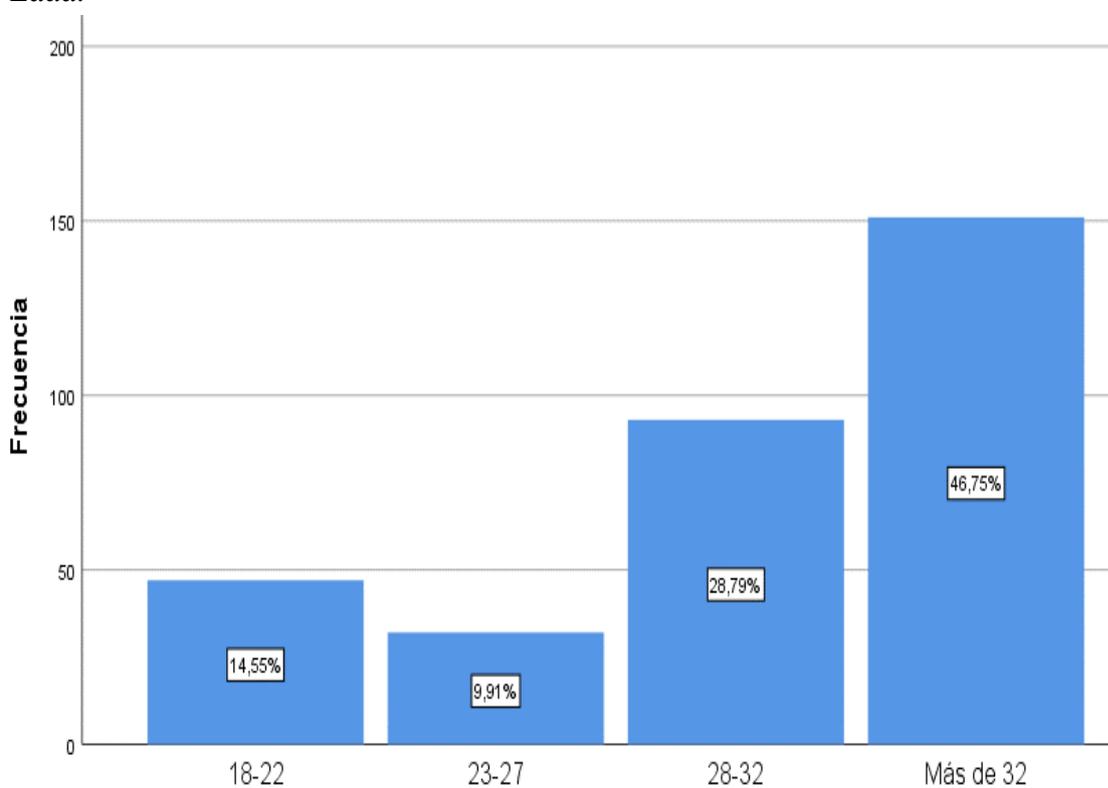
Nota: Datos en porcentaje

La figura 1, refleja el total de las personas encuestada obteniendo un mayor porcentaje de género femenino, mientras el género masculino obtuvo menor presencia. Se concluye que existe una mayor afluencia de mujeres en el sector del malecón quienes aportaron con sus conocimientos y expresaron sus opiniones para la investigación.

Tabla 5*Edad.*

Escala	frecuencia	Porcentaje
18-22	47	14,6%
23-27	32	9,9%
28-32	93	28,8%
Más 32	151	46,7%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 2*Edad.*

Nota: Datos en porcentaje

La figura 2, destaca que las personas encuestadas el rango que más participó en las encuestas son las de más de 32 año, mientras que el segundo rango es el 28-32 años, finalmente está el rango de 23-27. Se concluye que el rango de edad que más frecuentó por el lugar fueron los de más de 32 años, obteniendo las opiniones de personas de una edad adecuada.

1.- ¿Cuál de estos términos considera que es el que más se relaciona con la responsabilidad social empresarial?

Tabla 6

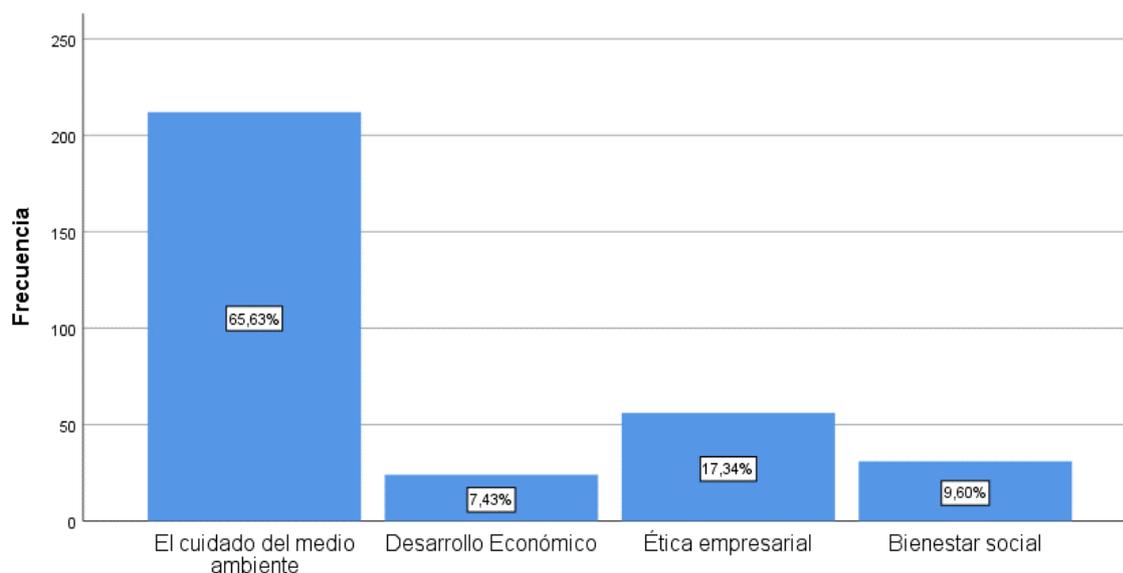
Conocimiento de la RSE.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
El cuidado del medio ambiente	212	65,6%
Desarrollo Económico	24	7,4%
Ética empresarial	56	17,3%
Bienestar Social	31	9,6%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 3

Conocimiento de la RSE.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 3, dentro de las 323 personas encuestadas da como resultado que el cuidado del medio ambiente es la más considerada para los clientes con respecto a la RSE, mientras que algunas personas relacionan a la RSE con la ética empresarial, siendo las dos opciones más escogidas por las personas. Se concluye que la mayoría de personas relacionan a la RSE con el cuidado del medio ambiente y la ética empresarial. Esto indica que existe un desconocimiento de la definición real de la RSE.

2.- ¿Qué tan importante es para usted, que los comedores del sector tengan iniciativas de responsabilidad social?

Tabla 7

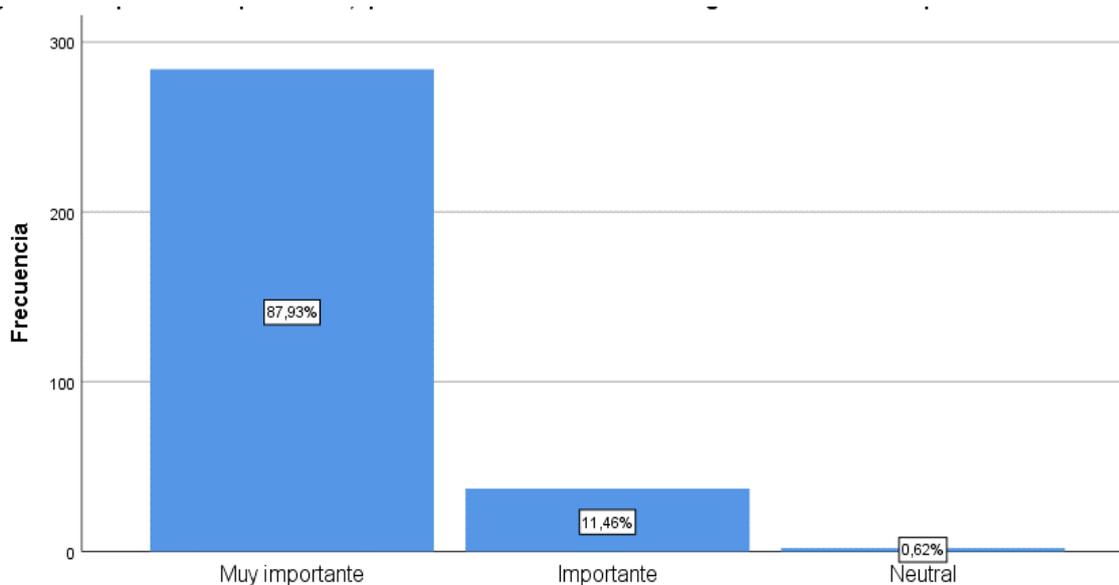
Iniciativa de RSE.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	284	87,9%
Importante	37	11,5%
Neutral	2	0,6%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 4

Iniciativa de RSE.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 4, las personas consideran muy importante que los comedores tengan iniciativa de RSE, siendo un aspecto muy favorable para que el sector tenga esa iniciativa para promover la sostenibilidad dentro del lugar. Se concluye que las personas consideran muy importante la iniciativa de las prácticas de RSE en el sector.

3.- ¿Cuál de estas acciones considera la más importante para fomentar el desarrollo personal?

Tabla 8

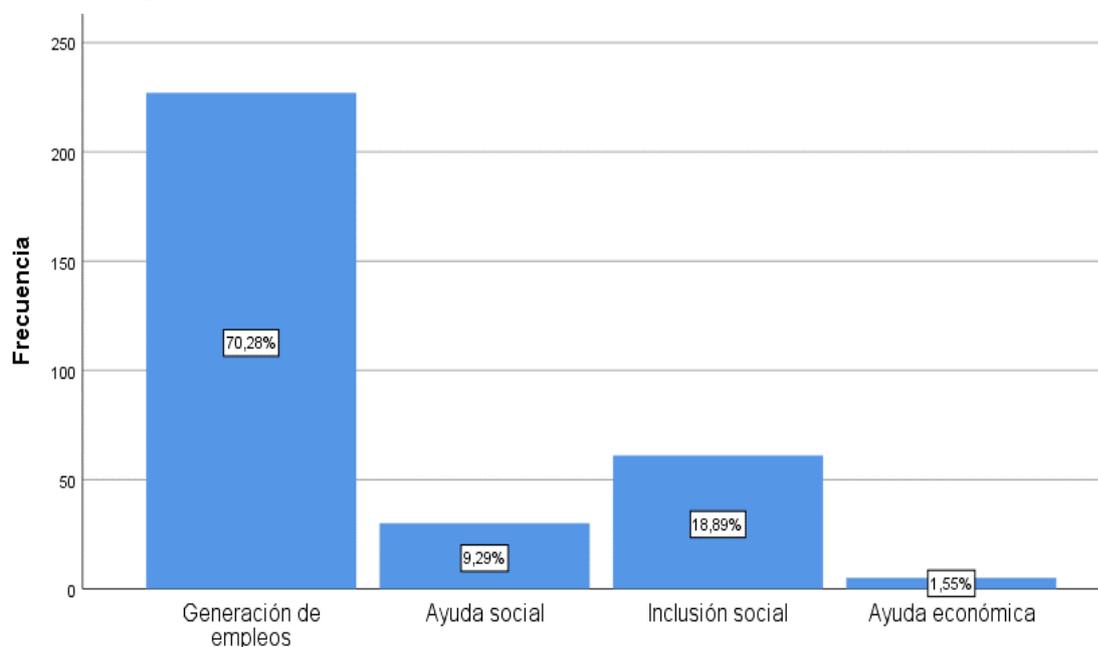
Desarrollo personal.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Generación de empleo	227	70,3%
Ayuda social	30	9,3%
Inclusión Social	61	18,9%
Ayuda económica	5	1,5%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 5

Desarrollo personal.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 5, las personas consideran importante la generación de empleos para buscar el desarrollo personal. Otra de la preferencia de ellos es la inclusión social, siendo las dos opciones más escogidas por los encuestados. Se concluye que los clientes consideran que lo más importante para el desarrollo personal es la generación de empleo seguida de la inclusión social.

4.- ¿Cree que los propietarios deberían invertir en programas de capacitaciones para sus trabajadores?

Tabla 9

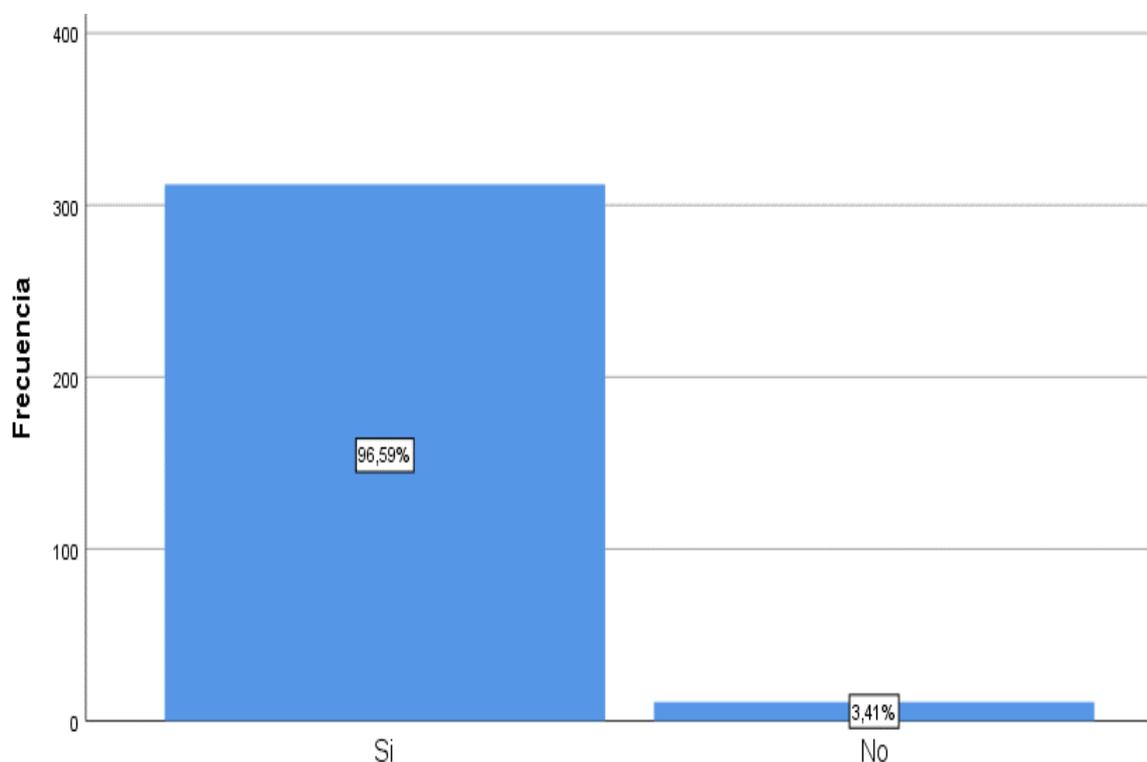
Programas de capacitación.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	312	96,6%
No	11	3,4%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 6

Programas de capacitación.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 6, refleja que existe un porcentaje muy elevado que destaca que, si es necesario invertir en programas de capacitaciones, siendo un aspecto a considerar para el crecimiento personal de los trabajadores. Se concluye que la mayoría de las personas destacan que es necesario implementar programas de capacitaciones para mejorar el aprendizaje y crecimiento de los trabajadores.

5.- De acuerdo con los siguientes literales. ¿Usted ha recibido algunos de estos actos irrespetuosos por parte de los propietarios?

Tabla 10

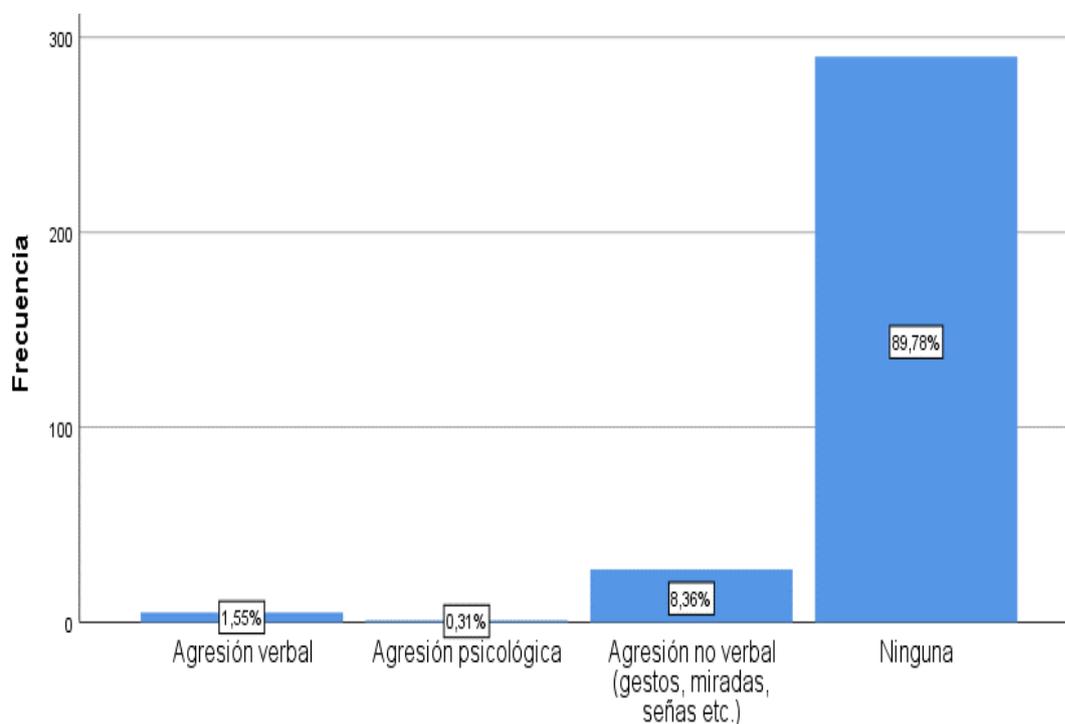
Conducta.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Agresión Verbal	5	1,5%
Agresión Psicológica	1	0,3%
Agresión no verbal	27	8,4%
Ninguna	290	89,8%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 7

Conducta.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 7, refleja que el mayor porcentaje de las personas encuestas no han tenido inconvenientes con los propietarios de los locales. De igual forma un porcentaje consideran que han recibido agresión no verbal, agresión Psicológica, siendo un aspecto negativo para el sector. Se concluye que existe un buen trato de los propietarios y trabajadores hacia los clientes que acuden a los establecimientos.

6.-¿Qué tan importante considera usted que los comedores tomen medidas para reducir su impacto ambiental?

Tabla 11

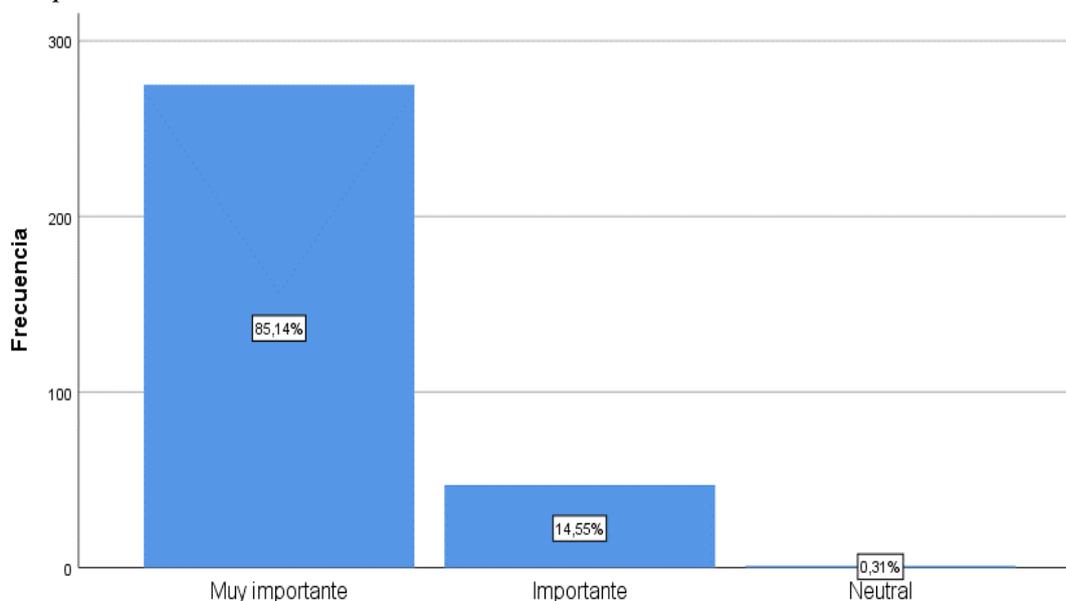
Impacto ambiental.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	275	85,1%
Importante	47	14,6%
Neutral	1	0,3%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 8

Impacto ambiental.



Nota: Datos en porcentaje

Según la figura 8, las personas escogieron que es muy importante que los comedores tomen medidas para reducir el impacto ambiental. De igual forma consideran importante que los comedores tomen esa iniciativa. Se concluye que las personas mencionan que es muy importante que los socios tomen medidas para reducir el impacto ambiental para buscar mejorar el aspecto físico del sector.

7.- ¿Cuál de estas acciones considera la más importante para minimizar la contaminación ambiental dentro sector?

Tabla 12

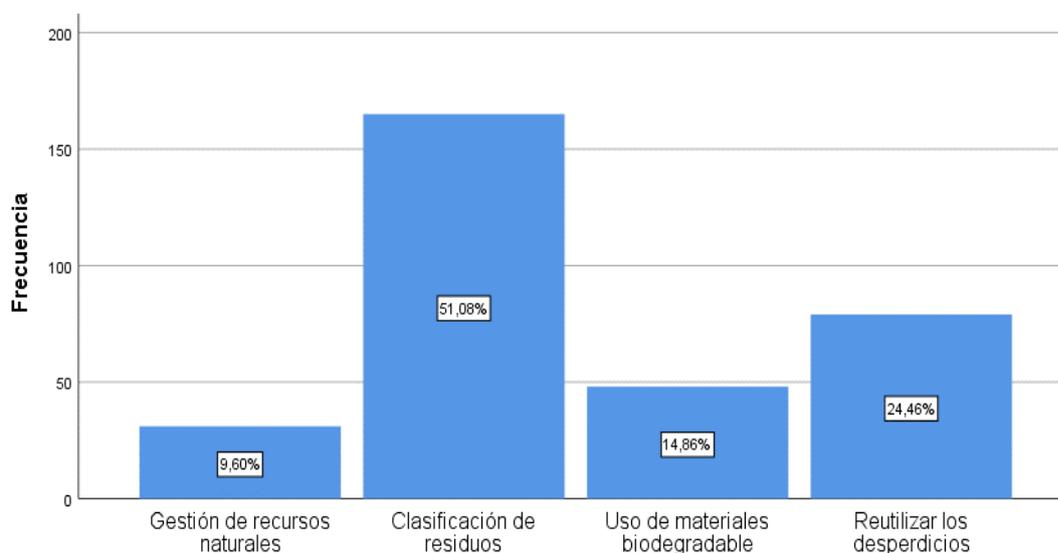
Minimizar la contaminación ambiental.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Gestión de recursos naturales	31	9,6%
Clasificación de residuos	165	51,1%
Uso de materiales biodegradable	48	14,9%
Reutilizar los desperdicios	79	24,5%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 9

Minimizar la contaminación ambiental.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 9, las personas mencionan que la clasificación de residuos es la más importante para minimizar la contaminación ambiental. De igual modo consideraron que otra de las gestiones más importantes es la reutilización de los desperdicios, siendo las dos opciones más escogidas. Se concluye que la opción más considerable para las personas para buscar minimizar la contaminación ambiental dentro sector es la clasificación de recursos. Otra opción a considerar es la parte de reutilización de los desperdicios.

8.- ¿Qué acción de sostenibilidad ambiental considera más importante para el sector?

Tabla 13

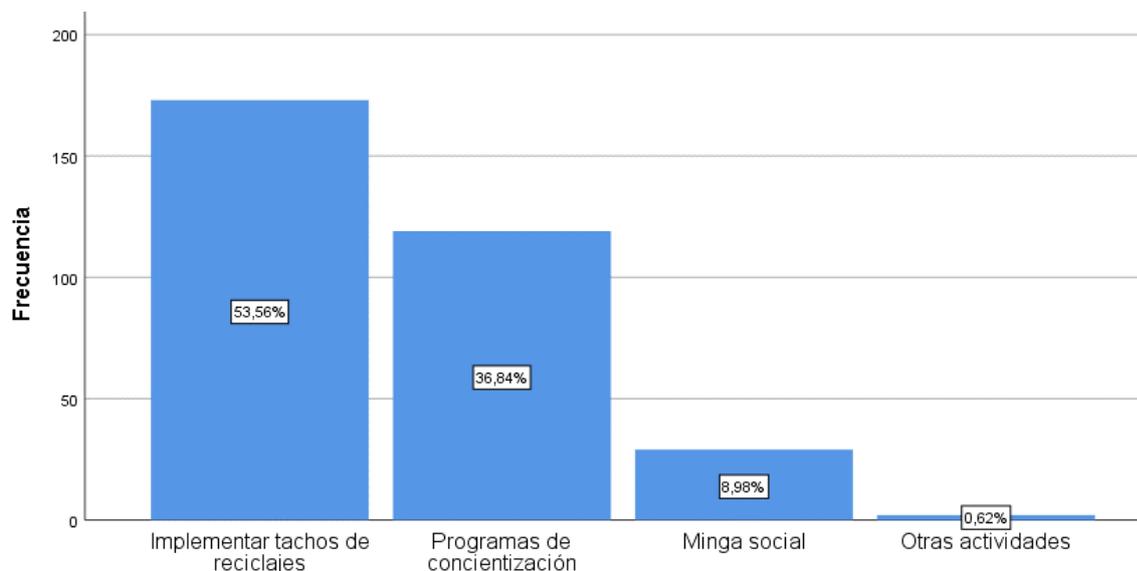
Sostenibilidad ambiental.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Implementar tachos de reciclaje	173	53,6%
Programa de concientización	119	36,8%
Mingas sociales	29	9%
Otras actividades	2	0,6%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 10

Sostenibilidad ambiental.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 10, las personas consideran que implementar tachos de reciclaje es importante para la sostenibilidad ambiental del lugar. También consideran que es adecuado implementar programa de concientización. Por consiguiente, escogieron la opción de minga social siendo una opción considerable para aplicar dentro del sector. Se concluye que la acción más esperada por los clientes es la implementación de tachos de reciclaje, de igual forma está el programa de concientización ya que es la segunda opción elegida por los clientes.

9.-¿Cómo calificaría la calidad de los alimentos en los comedores con respecto a otros lugares de restaurante?

Tabla 14

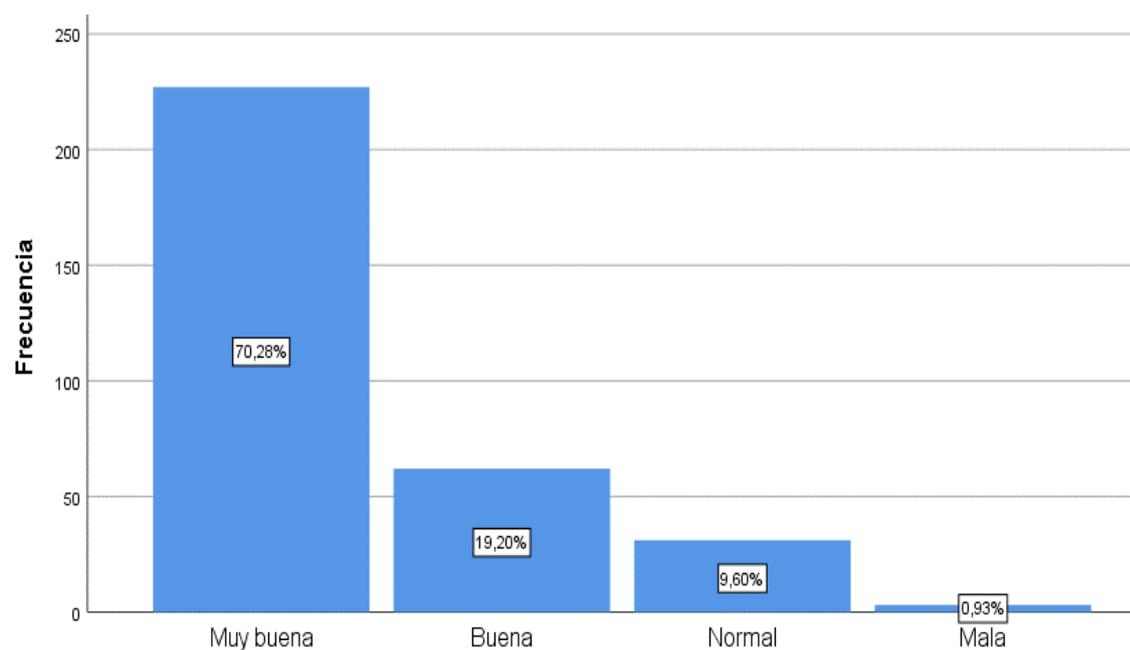
Calidad de los alimentos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	227	70,3%
Buena	62	19,2%
Normal	31	9,6%
Mala	3	0,9%
Muy mala	0	0%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 11

Calidad de los alimentos.



Nota: Datos en porcentaje

La figura 11, las personas destacaron que es muy buena la calidad de los alimentos en los comedores respecto a otros lugares de restaurante. Mientras que otras personas lo consideran buena, siendo las dos opciones más escogidas. Se concluye que existe un excelente aprecio de los clientes con la calidad de la comida que ofrecen en los diferentes restaurantes de la asociación con respecto a otros establecimientos.

10.-¿Cómo calificaría los tiempos de espera para ser atendido y recibir su comida ?

Tabla 15

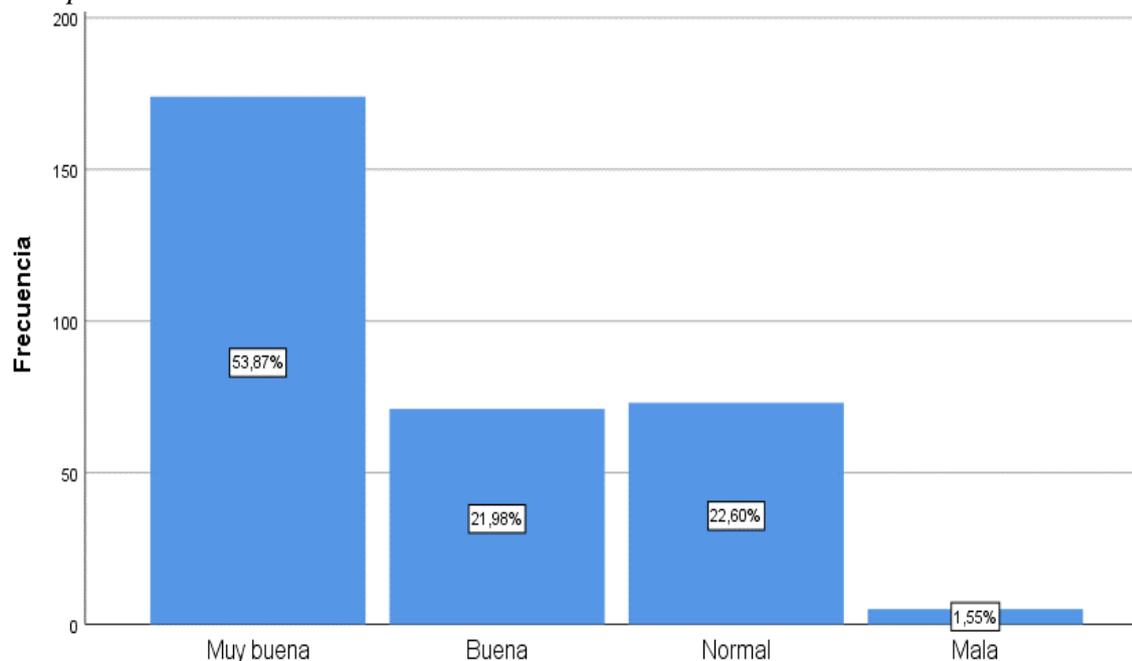
Tiempo de atención.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	174	53,9%
Buena	71	22%
Normal	73	22,6%
Mala	5	1,5%
Muy mala	0	0%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 12

Tiempo de atención.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 12, las personas mencionan que es muy bueno los tiempos de espera para ser atendido. Además, mientras que hay un porcentaje que considera que es normal, siendo las dos opciones más escogidas. Se concluye que la mayoría de personas se sienten satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido, siendo un aspecto positivo para atraer clientes.

11.-¿Considera que el propietario o los trabajadores muestran empatía y comprensión hacia sus necesidades ?

Tabla 16

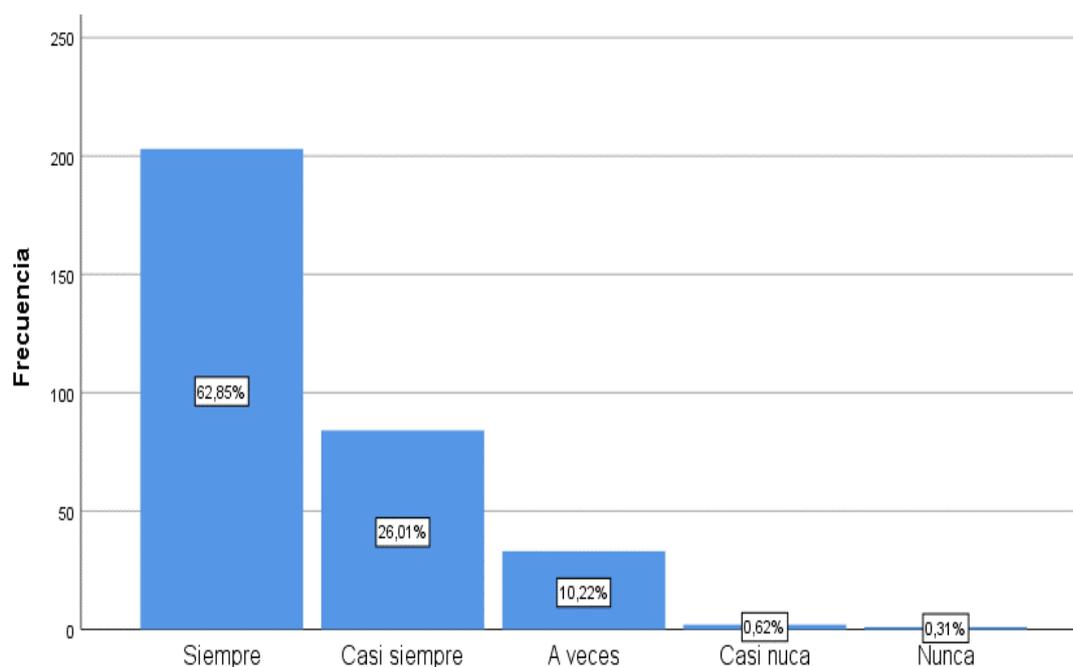
Empatía.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Siempre	203	62,8%
Casi siempre	84	26%
A veces	33	10,2%
Casi nunca	2	0,6%
Nunca	1	0,3%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 13

Empatía.



Nota: Datos en porcentaje

La figura 13, las personas mencionan que los propietarios y trabajadores siempre muestran empatía y comprensión hacia sus clientes. Además, se ve reflejado un porcentaje considerable que eligieron la opción casi siempre. Se concluye que los propietarios muestran mucha empatía y comprensión hacia los clientes siendo así un aspecto positivo.

12.- ¿Cuál de estas acciones considera fundamental para la incursión de la ética en los trabajadores del sector?

Tabla 17

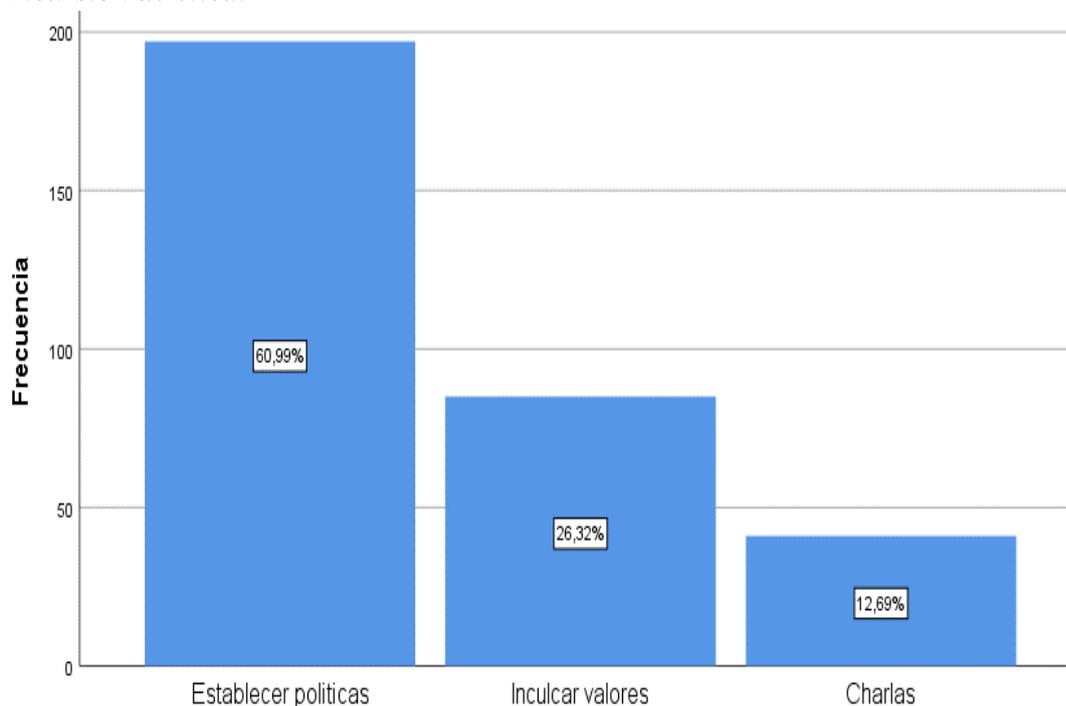
Incursión de ética.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Establecer políticas	197	61%
Inculcar valores	85	26,3%
Charlas	41	12,7%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 14

Incursión de ética.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 14, las personas consideran que establecer políticas es la mejor opción para la incursión de ética en los trabajadores. Por otra parte, mencionan que inculcar valores es otra de las acciones que ayudaría a la incursión de la ética dentro del sector. Se concluye que las personas destacan la implementación de políticas para la incursión de ética. Otras de las opciones más elegidas es la de inculcar valores, siendo otra acción a considerar para el mejoramiento del sector.

13.-¿Qué tan satisfecho/a está con la limpieza e higiene del comedor que visito?

Tabla 18

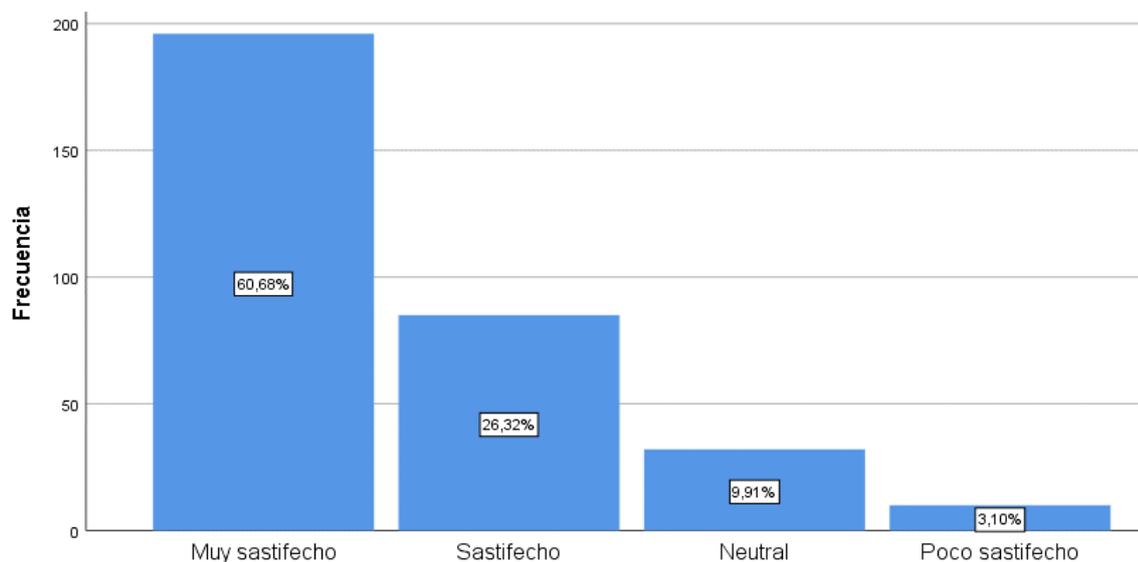
Limpieza e higiene.

Escala	frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	196	60,7%
Satisfecho	85	26,3%
Neutral	32	9,9%
Poco satisfecho	10	3,1%
Nada satisfecho	0	0%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores.

Figura 15

Limpieza e higiene.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 15, las personas mencionan que están muy satisfechos con la limpieza e higienes que hay en los comedores. Por consiguiente, un porcentaje dicen sentirse satisfecho con la limpieza siendo un aspecto fundamental para que los turistas sientan satisfacción al acudir a los restaurantes. Se concluye que los clientes tienen gran satisfacción con la limpieza e higiene de los comedores, siendo así un aspecto favorable. También existe un porcentaje pequeño que están poco satisfechos por lo que se debería tomar medidas para mejorar en ese aspecto.

14.-¿Considera que el propietario y empleados del comedor son transparentes sobre los procedimientos, higiene y seguridad alimentaria?

Tabla 19

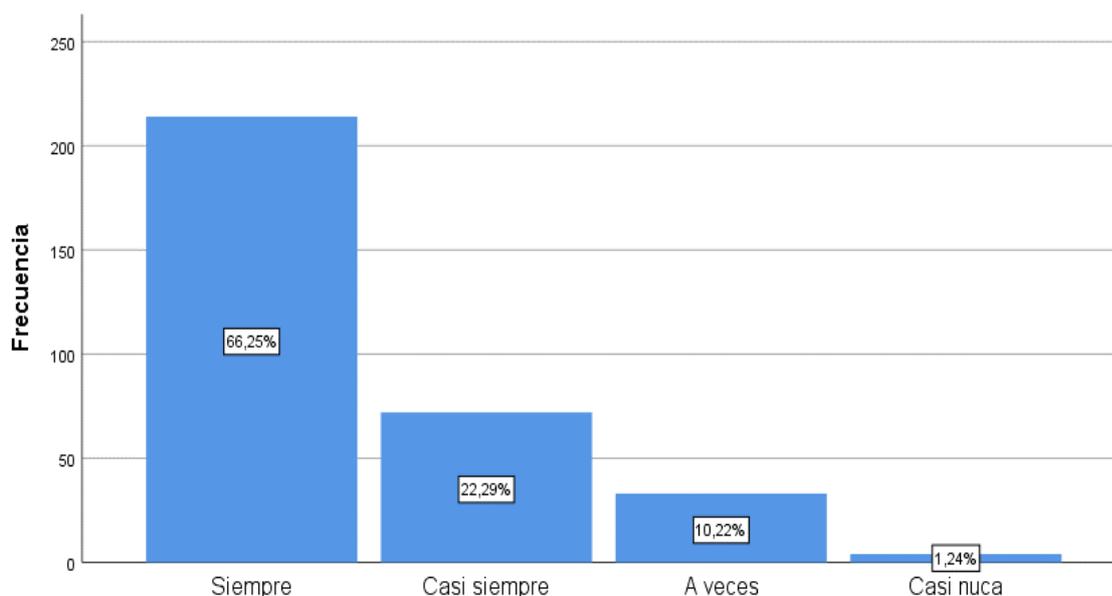
Transparencia de los procedimientos

Escala	frecuencia	Porcentaje
Siempre	214	66,3%
Casi siempre	72	22,3%
A veces	33	10,2%
Casi nunca	4	1,2%
Nunca	0	0%
Total	323	100%

Nota: Encuesta a clientes que visitaron los comedores

Figura 16

Transparencia de los procedimientos.



Nota: Datos en porcentaje

En la figura 16, las personas mencionan que siempre los propietarios y empleados son transparentes sobre los procedimientos, higienes y seguridad alimentaria. Además, un porcentaje escogieron la opción de casi siempre. Se concluye que las personas consideran que los propietarios muestran transparencia sobre los procedimientos de preparación de los alimentos, siendo un factor muy importante, ya que existe confianza en los clientes a la hora de asistir a los establecimientos.

Discusión

Los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación mediante las técnicas de entrevista y encuestas se comprobó la situación actual de la RSE en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo del cantón Playas, de igual forma se conoció el impacto que provocan los propietarios al aplicarla dentro de sus actividades diarias.

Entre los principales descubrimientos se detallan en la entrevista realizada a la Lcda. Nora Rodríguez menciona que aplicar la RSE dentro de la asociación funcionará como un agente de cambio, de tal manera que les permitirá a los socios mejorar sus actividades, facilitará la creación de un ambiente laboral adecuado para sus trabajadores y de igual forma la atracción de los grupos de interés. También se destaca que es fundamental recibir ayuda por parte de las autoridades del cantón porque en la actualidad el cantón tiene un índice alto de delictivo y la afluencia de turistas ha bajado. Otro punto fundamental es el orden que se debe llevar dentro del sector. Por otro lado, la ausencia de autoridades de control es una desventaja que puede provocar conflictos entre propietarios por cualquier circunstancia.

De igual forma la aplicación de la RSE va a depender mucho del compromiso de los socios porque son los principales promotores de esta actividad de tal manera que la aplicación sea de forma correcta y se establezca un seguimiento de control. Por consiguiente, se debe considerar la economía de los socios debido a que al aplicar RSE se necesita inversiones económicas para llevar a cabo los programas o actividades que se realizan. También para buscar la incursión de ética es importante fomentar una cultura de valores en los trabajadores de tal manera que ayude a mejorar la relación con los clientes, estas actividades se pueden realizar de manera de capacitaciones, charlas o diálogos con personas que sepan del tema. Asimismo, promover la concientización del cuidado del medio ambiente de tal manera que se busque la reducción de desechos, cuidar los recursos y la aplicación de una economía circular que ayude a reducir el impacto ambiental a corto y largo plazo.

Otras de las principales informaciones importantes se dan en las **entrevistas** realizadas a los socios, mencionan que ellos aplican la RSE, pero no la realizan teniendo un objetivo determinado que los lleve a implementarlo a largo plazo. Las principales actividades que realizan están: realizar limpieza de sus locales, esperar la recolección de basura, generar empleos, mantener el respeto etc. Todos estos aspectos son básicos, por lo que se debe mejorar mediante estrategias que vayan relacionadas con las principales problemáticas que se establezcan dentro de la investigación.

En la parte laboral los socios no tienen un pago económico fijo a sus trabajadores, de tal manera que lo realizan por volumen de venta, lo que provoca muchas veces conflictos y desacuerdos de los trabajadores. Por otra parte, tienen establecidos horarios de entrada y no de salidas por lo que va a depender muchos de los días y su índice de ventas, trayendo muchas veces malestares por la ausencia de un horario flexible que permita al trabajador poder ser respetado en sus jornadas laborales. En la parte ambiental existe ausencia de tachos de basuras dentro del sector de manera que la basura provocada por los ciudadanos muchas veces es causante de malos aspectos, provocando una mala imagen para los establecimientos, de igual manera la generación de residuos no tiene una gestión adecuada lo único que realizan es agrupar todo y colocarlo en una funda de desechos para luego ser depositados al recolector de basura.

En la parte económica, la utilidad que ellos esperan muchas veces no se cumple, siendo una de las desventajas ya que son personas que no han tenido una formación académica y sobre la mayoría son personas de la tercera edad. De tal manera que no establecen un precio de venta por costos (materia prima, mano de obra y costos indirectos), sino más bien a criterios propios o precios establecidos por las autoridades. En la parte éticas mencionan que incursionan valores, pero no tienen establecidos mediante políticas o un código de éticas donde se puedan establecer de una manera correcta y ver el cumplimiento de la misma.

Dentro de los resultados obtenidos mediante la investigación de Juárez (2019) mediante los resultados menciona que la RSE ayuda a direccionar a las entidades a fomentar mejor calidad laboral, a la parte social y al ámbito ambiental, de tal manera que influye mucho a descubrir los factores actuales que pueden ser determinante para el funcionamiento correcto de sus actividades entre ellos está: la conciencia social y mejorar las percepciones del empresario o propietarios con respecto a los beneficios que puede lograr la aplicación de la RSE. Los resultados encontrados en la investigación tienen similitudes con la investigación del autor de tal manera que la aplicación de la RSE permite mejorar la percepción de los propietarios y busca mejorar la conciencia social.

Otro trabajo relevante es el de Vázquez (2021) mediante los resultados menciona que la implementación progresiva de un programa de RSE dentro de los restaurantes, genera un impacto positivo en el comportamiento del consumidor porque el cliente siempre destaca este tipo de prácticas, de igual forma se menciona que el cliente está dispuesto a pagar un 5% adicional de su costo normal con tal de recibir un producto y servicios de calidad. También

destaca el incentivo con el cuidado de su entorno y minimizar los impactos ambientales siendo unos de los aspectos que se busca mejorar dentro de la asociación.

De igual manera está el trabajo de Camacho (2019) mediante los resultados menciona que muchas de las Pymes no están preparadas para implementar la RSE de tal manera que el aspecto económico es determinante para su aplicación, siendo así que en el sector Metropolitanos de Quito-Ecuador se identificó que existen 99.275 Pymes y que 2 de 10 Pymes sólo podrían implementar la RSE dentro de sus actividades esto debidos a la realidad económica de cada uno de las Pymes siendo uno de los factores similares mencionado por los socios para la aplicación de la misma.

Otra fuente importante es la recopilación de información por medio de las **encuestas** que permitió saber las opiniones de los clientes respecto a la aplicación de la RSE dentro del sector. los principales resultados encontrados son:

Los clientes mencionan que es muy importante que los comedores de la asociación tengan iniciativa de la RSE, de manera que se pueda ver reflejado un trabajo socialmente responsable donde se pueda incentivar a los aspectos sociales, ambientales, económicos y éticos. Por otra parte, una de las principales acciones para fomentar el desarrollo personal se destaca la generación de empleos, ya que ayudaría muchos a crear fuentes de trabajo para personas de la localidad, reduciendo la tasa de desempleo local.

Otros de los datos recopilados es que los propietarios inviertan en programas de capacitaciones para los trabajadores que ayude a mejorar sus habilidades y fomente una cultura adecuada de manera que se vea reflejada dentro de sus actividades diarias. Dentro del aspecto ambiental es considerable buscar minimizar la contaminación de tal manera que se busque clasificar los residuos y sobre todo se lleve una gestión óptima para la reutilización de los desperdicios que muchas veces son los principales contaminantes del sector. Otro aspecto a destacar es la limpieza del sector donde se destacan actividades principales como programas de concientización, minga social y la implementación de tachos de reciclaje que ayudarán a mejorar el impacto ambiental dentro del sector.

Dentro del factor ético es fundamental la incursión de valores y buen comportamiento en los trabajadores de forma que se establezcan programas o políticas que permitan desarrollar una conducta adecuada, de manera se vea reflejado en el ambiente laboral y en la atención de los clientes.

Propuesta: Plan de acción para la aplicación de responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas.

Antecedente

En el transcurso de la investigación se viene haciendo énfasis en descubrir los factores que influyen dentro de la aplicación de responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, buscando mejorar aspectos que pueden ser determinante para el crecimiento y desarrollo sostenible del sector, con el fin de garantizar una mejor vida para los grupos de intereses. Para la recopilación de información se utilizaron entrevistas y encuestas permitiendo obtener información de la situación actual y los factores influyentes.

Mediante la técnica de entrevistas realizadas a los socios se pudo evidenciar factores importantes que influyen dentro de aplicación de la RSE, todos estos factores se obtuvieron mediante la opinión de los socios que son los principales promotores de esta actividad, de igual manera se recopiló aspecto importante en la entrevista realizada a la experta. Por consiguiente, en la aplicación de encuestas se sustrajo información determinante de los clientes. Toda esta información ayudó tener una perspectiva más clara y real del sector. Se presentará un plan de acción con sus respectivas estrategias que busque el impulso y crecimiento de un desarrollo sostenible del lugar.

Filosofía empresarial

Misión

Desarrollar prácticas de responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, que permita el desarrollo social, ambiental, económico y ético dentro del sector.

Visión

Ser reconocido dentro del cantón Playas como una de las asociaciones socialmente responsables, que contribuya de una manera positiva a los grupos de interés y al cuidado del medio ambiente a largo plazo.

Objetivo general

Impulsar prácticas de responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, generando el bienestar común, mediante los factores sociales, ambientales, económicos y éticos.

Objetivos específicos

- Ejecutar planes de capacitaciones para el conocimiento y aprendizajes de los socios y trabajadores para una correcta aplicación de la RSE dentro de sus actividades.
- Realizar programas de limpiezas y concientización del cuidado del medio ambiente y sus recursos.
- Llevar un monitoreo constante de la aplicación de la RSE mediante encuestas dirigidas a los clientes con el fin de garantizar la perspectiva interna y externa del sector.

Valores

Respeto: realizar una atención educada hacia los clientes.

Responsabilidad: tener conciencia con el cuidado del medio ambiente.

Transparencia: brindarle alimentos frescos hacia los turistas.

Tabla 20

FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Compromiso de los propietarios • Vínculos con universidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Programas de concientización del cuidado del medio ambiente • Ayuda de entidades públicas
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de términos y desorientación de las actividades • Escasez de apoyo • Presencia de basura dentro del sector 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto índice de delincuencia • Malos olores dentro del sector • Ausencia de autoridades de control

Nota: elaborado por el autor

Tabla 21*Matriz estratégica.*

Oportunidades		Amenazas
FODA Estratégico	O1. Capacitaciones O2. Programas de concientización del cuidado del medio ambiente O3. Ayuda de entidades públicas	A1. Alto índice de delincuencia A.2 Malos olores dentro del sector A3. Ausencia de autoridades de control
Fortalezas	Estrategias FO	Estrategias FA
F1. Ubicación F2. Compromiso de los propietarios F3. Vínculos con universidades	F2-O1. Realizar programas de capacitaciones para socios y trabajadores F3-03 Realizar vínculos con entidades universitarias con el fin adquirir nuevos conocimientos para los trabajadores	F1-A3 Realizar petición a las autoridades para que exista un control más frecuente de las actividades que se realizan dentro de los establecimientos F2-A2 Realizar correctamente la gestión de los residuos orgánicos e inorgánico
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
D1. Desconocimiento de términos y desorientación de las actividades D2. Escasez de apoyo D3. Presencia de basura dentro del sector	D3-O3 Realizar gestiones con la empresa EMAPlayas para que pase con mayor frecuencia el carro recolector de basura D2-O3. Realizar reuniones con las autoridades (GAD de Playas) para que se exponga las inquietudes y malestares	D1-A2 Establecer indicadores que ayuden al monitoreo constante de las actividades D3-A2 Realizar limpieza dentro del sector y en los establecimientos

Nota: Elaborado por el autor

Tabla 22*Plan de acción.*

Plan de acción					
Responsables: presidente y socios de la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo					
Objetivo general	Objetivo específico	Estrategias	Actividades	Tiempo	Presupuesto
Impulsar prácticas de responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, generando el bienestar común, mediante los factores sociales, ambientales, económicos y éticos.	Ejecutar planes de capacitaciones para el conocimiento y aprendizajes de los socios y trabajadores para una correcta aplicación de la RSE dentro de sus actividades.	Capacitaciones y evaluación de RSE.	• Capacitación con los temas atención al cliente y valores.	1/05/2025-1/07/2025	\$5400
			• Llevar un control y evaluación continua de los temas tratados	1/05/2025-1/07/2025	
		Vínculos con universidades en temas relacionados	• Capacitación con los temas impartidos	5/10/2025-25/11/2025	\$0
			• Realizar trabajos prácticos	5/10/2025-25/11/2025	
	Realizar programas de limpiezas y concientización del cuidado del medio ambiente y sus recursos.	Gestión de los desperdicios.	• Separar los desperdicios orgánicos de los inorgánicos	1/01/2025-31/12/2025	\$72,50
			• Minga social	1/01/2025-31/12/2025	
		Realizar limpieza en el sector.	• Implementación de gigantografía y tachos de basura	2/2/2025	
			• Identificar los factores más influyentes de la RSE en el ámbito social, ambiental, económico y ético.	1/1/2025	\$100
Llevar un monitoreo constante de la aplicación de la RSE mediante encuestas dirigidas a los clientes con el fin de garantizar la perspectiva interna y externa del sector.	Establecer indicadores de responsabilidad social empresarial.	• Supervisar las actividades realizadas por los socios	Mensualmente		
	Supervisar y evaluar los resultados obtenidos.				

Nota: *Elaborado por el autor*

Estrategias de ejecución.

Estrategias de objetivo específico 1.

1. Capacitaciones y evaluación de RSE.

La implementación de esta actividad se realizará a los socios y trabajadores de la asociación, con el fin que adquieran nuevos conocimientos y aprendizaje que los lleve a mejorar sus habilidades dentro de sus actividades. Además, reconocer las ventajas y beneficios de aplicar la RSE.

Medidas a seguir:

- Se realizarán 2 capacitaciones durante el año establecido con los temas atención al cliente y valores.
- Determinar los costos de las capacitaciones.
- Establecer lugar y fecha programada para las actividades.
- Realizar una hoja de asistencia para llevar el control de asistencia de los socios que asisten a la capacitación.
- Tener buena relación con los especialistas que brinden las capacitaciones y evaluaciones de los temas que se establezcan.
- Explicar de una manera de fácil entendimiento y ser coherente con términos que no sean tan común.
- Responder a cualquier duda o preguntas que realicen los socios para que no exista ese desconocimiento y quede todo claro.
- Llevar un control y evaluación continua de los temas tratados, de manera que se puedan ver resultados positivos.

2. Vínculos con universidades en temas relacionados.

El aporte que le pueda brindar las universidades con programas de aprendizaje puede ser de grandes importancias, ya que las universidades realizan actividades con la asociación entre esas actividades están: vinculación con la sociedad, capacitaciones de atención al cliente etc. Todas estas actividades permitirán conocer nuevos aprendizaje y conocimiento que busquen el desarrollo científico y lo puedan aplicar en sus actividades diarias.

Medidas a seguir:

- Establecer fecha y hora.
- Llevar un seguimiento de control de asistencia que ayude a evidenciar el compromiso de los socios.
- Mantener el respeto y compromiso con los estudiantes universitarios que brindan sus clases.
- Explicar los temas de una forma clara y precisa con terminología que puedan comprender cada uno de los socios.
- Realizar actividades prácticas de los temas tratados (atención al cliente, valores).

*Estrategias del objetivo específico 2.***1. Gestión de los desperdicios.**

Esta actividad ayudará a disminuir la contaminación dentro del sector, ya que puede causar daños significativos ya que el sector se encuentra cerca de la Playa. Esta gestión brindará mejores expectativas en la imagen del sector y a minimizar la contaminación causada por desperdicios.

Medidas a seguir:**Orgánico**

- Separar los desperdicios orgánicos de los inorgánicos para obtener una distribución correcta de los desperdicios.
- Colocar los desperdicios orgánicos en un recipiente para almacenarlos hasta terminar la jornada laboral.
- Utilizarlo como abono para las plantas de los alrededores o donarlo a personas que se dediquen al sembrío.

Inorgánicos

- Recoger los desperdicios inorgánicos y colocarlos en un tacho o una funda de desechos.
- Desecharlos en el horario que pasa el carro recolector de desecho para que no exista percance con esos desperdicios.

2. Realizar limpieza en el sector.

Realizar actividades como minga social, programas de concientización e implementar tachos de desperdicios son algunas de las actividades que pueden ayudar a la disminución de desechos y mejorar la imagen del sector.

Medidas a seguir:

- Convocar a todos los socios para que realicen la limpieza de su establecimiento y su alrededor.
- Realizar una hoja de asistencia para llevar el control de los socios.
- Estas mingas se realizarán mensualmente, con el fin de tener un sector limpio y presentable para el cliente.
- Fijar la fecha y hora para la realización de la limpieza.
- Realizar pancartas de presentación con el tema “Playas limpio”, buscando concientizar por medio de publicidades la limpieza del sector y del cantón.
- Implementar tachos recicladores donde los clientes puedan votar sus desechos, esto permitirá reducir la basura.
- Realizar las limpiezas de los tachos de basura a diario.
- Realizar señaléticas de prevención para el cuidado del medio ambiente y para la utilización correcta de los tachos implementados.

Estrategias del objetivo específico 3.

1. Establecer indicadores de responsabilidad social empresarial.

Identificar los indicadores de RSE que tengan relevancia dentro de las actividades del sector, de manera que puedan ser cuantificable y medible para evaluar el desempeño de las actividades.

Medidas a seguir:

- Identificar los factores más influyentes de la RSE en el ámbito social, ambiental, económico y ético.
- Escoger los indicadores con mayor relevancia para obtener datos precisos que ayuden a mejorar la aplicación de RSE.
- Establecer metas mediante los indicadores escogidos, con el fin de tener una orientación a lo que se quiere lograr.

2. Supervisar y evaluar los resultados obtenidos.

Establecer un sistema de evaluación de los resultados, buscando saber la situación actual. Monitorear si se están alcanzando las metas establecidas y tomar correctivas si es necesario

Medidas a seguir:

- Elegir personas encargadas que lleven la supervisión y la evaluación de los resultados obtenidos.
- Evaluar la información recopilada con el propósito de identificar los aspectos más importantes y destacables que se han conseguido
- Comunicar a todas las partes implicadas los resultados con el fin de socializar la información para buscar tener criterios y opiniones de todos para tomar mejores decisiones
- Realizar correcciones a los socios que tengan inconvenientes

Tiempo de ejecución:

El tiempo de ejecución del plan de acción está determinado para 12 meses posterior a la culminación y entrega del trabajo, en donde se estima que la asociación primero evalúe las estrategias establecidas para luego aplicarlas.

Responsables del cumplimiento

Los responsables de llevar a cabo la implementación del plan de acción son los socios, ya que son los principales promotores y beneficiarios en poner en marcha la aplicación de las estrategias de la RSE.

Impacto***Social***

Destacando el crecimiento personal de los socios y trabajadores, de manera que se capaciten y puedan adquirir nuevos conocimientos en los aspectos éticos con la incursión de valores y el buen trato, asimismo el aprendizaje práctico para llevarlo a cabo dentro de sus actividades diarias. De igual forma se busca generar beneficio a la comunidad brindándole un producto y servicios de calidad en un espacio limpio y adecuado.

Económico

La implementación de las prácticas de RSE permitirá atraer clientes que estén interesados en consumir productos que sean responsables con el medio ambiente, provocando el aumento del índice de clientes y ventas dentro del sector.

Ambiental

En la parte ambiental se destaca realizar una gestión de desperdicio adecuada de forma que se busque clasificar los desperdicios y reutilizarlos con el fin de minimizar el impacto ambiental. De igual forma con las actividades a realizar permitirá cuidar la imagen del sector y tener un área más limpia para la atracción de los clientes.

Ética

Con la implementación de programas de capacitación ayudará a fomentar una conducta adecuada para los socios y trabajadores, ayudando a crear un ambiente laboral bueno entre el socio y sus colaboradores. Otro aporte es la incursión de valores éticos que permita brindar una atención idónea hacia los clientes.

Conclusiones

- Por medio de la información recolectada mediante el análisis de la situación actual en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, se concluye que la aplicación de responsabilidad social empresarial es aplicada sin orientación, es decir que realizan actividades relacionada a la RSE, pero sin tener un conocimiento que les permita tener una adecuada aplicación y sobre todo llegar a una meta o un objetivo, las pocas actividades que realizan son ejecutadas de manera erróneas por el escaso conocimiento que tienen sobre el tema.
- Con la aplicación de encuestas y entrevistas permitió reconocer los factores que influyen en la aplicación de la RSE en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, entre los factores encontrado están: el ambiente laboral, el crecimiento personal, la utilidad, el cuidado del medio ambiente y la ética, siendo estos los factores determinantes para el desarrollo social, económico, ambiental y éticos del sector, permitiendo priorizar la reputación de la imagen, el ámbito laboral, la atracción de clientes y el desarrollo económico del sector.
- A través de los resultados encontrado se creó un diseño de estrategias por medio de un plan de acción para la aplicación de la RSE, donde se priorizo las principales deficiencias que tiene la asociación , con la finalidad de mejorar los aspectos sociales, ambientales, económicos y éticos, por medio de actividades como capacitaciones, vínculos con universidades, gestión de desperdicios, limpieza del sector y su respectiva revisión y aplicación de indicadores que ayuden a evaluar el surgimiento del sector y a la vez tener un direccionamiento para cumplir los objetivos y metas establecidas.
- El análisis de la situación actual de la asociación permitió reconocer las prácticas y factores que influyen dentro del sector, estos factores son esenciales para promover el desarrollo sostenible de la asociación. Sin embargo, se evidencia el desconocimiento en la aplicación de la RSE, lo que ha limitado su impacto es por eso que se diseñan estrategias enfocadas en mejorar las prácticas de RSE dentro del sector tomando como referencias los aspectos sociales, ambientales económicos y éticos.

Recomendaciones

- Mediante la información obtenida en la investigación se debe considerar que para aplicar la RSE se recomienda establecer objetivos y metas que permitan tener una orientación y sobre todo saber a lo que se quiere llegar y lograr, de igual forma que puedan cumplirse dentro del tiempo establecido, otro aspecto a considerar y muy fundamental es que los socios y trabajadores se comprometan en aplicarlo y ejercer todas las actividades con responsabilidades para lograr resultados positivos que beneficien a los implicados y a sus grupos de interés.
- Los factores encontrado en la investigación con respecto a la responsabilidad social empresarial, es recomendable darle mayor fijación a los factores que tenga más relevancia y cause mayor impacto en el ámbito social, ambiental, económico y éticos ya que son los que ayudarán al cumplimiento de las metas y objetivos que se establezcan en beneficios de la asociación y poder implementar estrategias claras y precisas que ayuden a mejorar de una manera positiva las actividades realizadas dentro de los locales.
- En las estrategias planteadas mediante el plan estratégico es importante destacar que se debe realizar un seguimiento a todas las actividades que se vayan a realizar de tal manera que permita tener una evaluación constante que ayude al cumplimiento correcto de las actividades y tomar correctiva si es necesario, para el monitoreo de las actividades es recomendable que lo realice una persona externa a la institución para que no exista favoritismo o irregularidades al momento de llevar la revisión del cumplimiento de todas las actividades y pueda existir una correcta evaluación y seguimiento.
- Es importante verificar cada año la situación actual de la asociación, porque permitirá saber la realidad en la que se encuentre con respecto a las actividades que se realicen de la RSE, de igual forma ayudará a ver la evolución del sector y tomar nuevas medidas o correcciones en caso que sea necesario todo esto para el beneficio de la asociación y de los grupos de interés.

Referencias

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Abad, G., Mata, D., y Suriaga, M. (2022). Responsabilidad social empresarial como factor de calidad de los locales comerciales de Guayaquil. *593 digital publisher*, 7(5-1)(5), 303-314. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1362>
- Andrade, J., Ochoa, J., Ramírez, F., y Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la agenda 2030. *RSC*, 26(3), 2. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063519009>
- Ardilla, S. (2019). *El libro de los valores*. Colombiana S.A. <https://viajemosaumundollamadopreescolar.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/10/el-libro-de-los-valores.pdf>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Consulting Eirl. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arregui, H., y Barros, L. (2019). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LAS PYMES*. UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4436/1/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20Y%20MEDIO%20AMBIENTE%20DE%20LAS%20PYMES.pdf>
- Astudillo, M. (2020). *Fundamentos de Economía*. Instituto de investigaciones económicas. <https://ru.iiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>
- Barrera, E., García, C., Lozano, J., y Raufflet, E. (2021). *Responsabilidad social empresarial*. Educación de México, S.A. de C.V. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/ebooks/Responsabilidad%20social%20empresarial.pdf

- Beltrán, G., Fernández, R., y Lacarra, M. (2022). *Transparencia y Liderazgo*. Transparency International España. https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2015/10/transparencia_ligerazgo.pdf
- Bernal, C. (2020). *Metodología de la investigacion*. Colombia: Universidad de La Sabana, Colombia. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>
- Camacho, N. (2019). *Responsabilidad social empresarial RSE en las Pymes, Estudio en el distrito Metropolitano de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4135/1/T1477-MBA-Camacho-Responsabilidad.pdf>
- Cayetano, N., Paz, E., y Pérez, J. (2024). *Responsabilidad social empresarial de las empresas del sector industrial de guayaquil*. Guayaquil: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28159>
- Conde, E. (2022). *La gestión de la responsabilidad social empresarial*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17059/1/La%20gestion%20de%20la%20responsabilidad%20social%20empresarial.pdf>
- Domínguez, R., León, M., Luis, S., y Sunkel, O. (2019). *Recursos naturales, Medio ambiente y sostenibilidad*. Cepal. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/e43ad745-6b7d-48e4-a016-b753fdd3b659/content>
- Font, I., Gudiño, P., Medina, C., Sánchez, A., y Cardoso, M. (2021). Responsabilidad Social empresarial en américa latina:panorama general. *Administración y Organizaciones*, 12(24), 57-73. <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/176>
- Franco, A. (2024). *Responsabilidad social empresarial de un emprendimiento gastronómico de la ciudad de Esmeralda*. Universidad católica del Ecuador.
- Guevara, G., Verdesoto, E., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptiva, participativa y de investigación). *Recimundo*, 4(3), 167-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

- Gutiérrez. (2019). Responsabilidad social empresarial: un análisis desde la sostenibilidad. *Inquietud empresarial*, 22(2), 1-4. <https://doi.org/https://doi.org/10.19053/01211048.15340>
- Gutiérrez, D., y Moreno, M. (2020). *Responsabilidad social universitaria*. Universidad Pedagógica de Durango. <https://doi.org/https://investiga.aitec.edu.ec/wp-content/uploads/2017/11/Libro-Responsabilidad-Social-Universitaria.pdf>
- Hernández, R., Méndez, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Revista de investigación multidisciplinaria. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Juárez, D. (2019). *Modelo de responsabilidad social empresarial aplicado a las MyPimes de alimentos*. Instituto tecnológico de Celaya. <https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/453>
- la Asamblea General de las Naciones Unidas. (2018). *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Nueva York .
- Ley de economía popular y solidaria . (2011). *Ley de economía popular y solidaria* . Quito.
- Ley de gestión ambiental, c. (2004). *Ley de gestión ambiental, codificación*. Quito.
- Marchioni, M. (2020). *Comunidad, participación y desarrollo: teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Popular, S.A. <https://comunidadmdq.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/04/comunidad-participacion-y-desarrollo-m-marchioni.pdf>
- Mesa, R., y Quesada, A. (2021). *Introducción al concepto de sostenibilidad*. Universidad Oberta de Catalunya. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/50524/2/Introducci%C3%B3n%20a%20a%20sostenibilidad_M%C3%B3dulo1_Introducci%C3%B3n%20al%20concepto%20de%20sostenibilidad.pdf
- Montoya, B. (2012). *Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. Rood consultoría, comunicación & rp. https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038

- ONU. (2000). *Organización Naciones Unidas*. <https://www.pactomundial.org/que-puedes-hacer-tu/diez-principios/>
- Pacherres, S., Vergara, A., y Sorhegui, R. (2020). Responsabilidad social corporativa y el turismo sostenible. *Universidad ECOTEC*, 7(2), 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.72.340>
- Palomo, M., y Zapata, P. (2020). *La competitividad empresarial el desarrollo tecnológico*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <https://acacia.org.mx/wp-content/uploads/2018/06/La-Competitividad-Empresarial-El%20Desarrollo-Tecnologico-Jun2018.pdf>
- Plan nacional de desarrollo. (2021-2025). *Plan nacional de desarrollo*. Quito.
- Quintero, L. (2020). Responsabilidad social empresarial en las empresas del sector minorista. *Clío América*, 11(22), 146-159. <https://doi.org/http://10.21676/23897848.2436>
- Riofrío, M. (2023). *Responsabilidad social empresarial en Ecuador*. Universidad Espíritu Santo. <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/la-responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador.pdf>
- Rodríguez, M. (2019). *La responsabilidad social empresarial aplicada a comedores infantiles en la ciudad de resistencia*. Universidad Nacional del Nordeste. https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1728/RIUNNE_FCE_TM_Rodr%C3%ADguez_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ronquillo, L. (2018). *Ética general y profesional*. Mar y trinchera. https://etica.uazuay.edu.ec/sites/etica.uazuay.edu.ec/files/public/%C3%89tica-general-y-profesional-DIGITAL_0.pdf
- Ruiz, L. (2019). *La contaminación ambiental: antecedente, actividades y noticias*. Ministerio de Educación Pedro Jáuregui Morales. https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/siar-puno/archivos/public/docs/libro_la_contaminacion_ambiental.pdf
- Segura, C. (2020). *Responsabilidad social empresarial en los restaurante del casco urbano de Chicla*. Universidad Católica Santo de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3469/1/TL_SeguraAliagaCesar.pdf

- Torres, A. (2021). *Metodología de la Investigación: administración, economía y ciencias sociales*. Puebla: Universidad Autónoma de Chihuahua, México.
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>
- Vazquez, J. (2021). *Programa de responsabilidad social empresarial y comportamiento del consumidor del restaurant Jijuna, Cajamarca*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65047/V%C3%A1squez_EJLH-SD.pdf?sequence=1
- Véliz, D., y Zaldumbide, D. (2021). social empresarial en la actividad turística. Una oportunidad para incursionar en los mercados verdes. 6(56), 1434-1453.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2445>
- Villalobos, N., Chamorro, O., y Fontalvo, T. (2021). *Gestión de la Producción y operaciones*. Universidad Tecnológica de El Salvador.
https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55847.pdf
- Vives, A., Peinado, V., y López, C. (2011). *La responsabilidad social en las empresas de América latina*. Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/La-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-Am%C3%A9rica-Latina-Manual-de-Gesti%C3%B3n.pdf>

Apéndices

Apéndices 1 *Matriz de consistencia*

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas, año 2024	Formulación del problema general ¿Qué impacto tiene la responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas?	Objetivo general. ¿Determinar los factores de responsabilidad social empresarial en base al análisis de la situación actual que permita el desarrollo sostenible en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 Mayo, cantón Playas?	La responsabilidad social empresarial Contribuiría al desarrollo sostenible en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo	Responsabilidad social empresarial	Social	Respeto Crecimiento personal Comunidad	Diseño: No experimental Enfoque: Mixto Alcance: Descriptivo
	Sistematización del problema ¿Cuál es la situación actual respecto a la responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 Mayo, cantón Playas?	Objetivos específicos Analizar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas			Ambiental	Sostenibilidad Contaminación Recursos naturales	Métodos: Analítico e inductivo
	¿Cuáles son los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 mayo, cantón Playas?	Identificar los factores que influyen en la responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas			Económico	Utilidad Competitividad Producción	población: 2004 personas Muestra : 342 personas
	¿Qué estrategias de responsabilidad social empresarial se podrían implementar en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas?	Plantear estrategias de responsabilidad social empresarial que promuevan el desarrollo sostenible en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas			Ética	Responsabilidad Valores Transparencia	Técnicas de recolección: Entrevista, encuesta

Apéndices 2 Cuestionario de entrevista a los socios

Entrevistas dirigidas a los socios de la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tema: responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas, año 2024

Objetivo: Recopilar información sobre las opiniones de los socios sobre la responsabilidad social empresarial dentro del sector

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas según su criterio.

Nombres y Apellidos:

1. **¿Realiza alguna actividad de responsabilidad social con la comunidad? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuáles son esas actividades?**
2. **¿Considera que la RSE es importante para crear ventaja competitiva en el mercado? ¿Por qué?**
3. **¿Cómo gestiona las relaciones laborales dentro de su restaurante? (condiciones laborales, salarios, beneficios)**
4. **¿Tiene algún programa de capacitación o desarrollo para sus empleados?**
5. **¿Cómo gestiona los residuos orgánicos e inorgánicos generados en su restaurante?**
6. **¿Ha implementado su restaurante medidas para reducir el consumo de energía y agua?**
7. **¿Realiza alguna inversión en la mejora de su infraestructura o equipamiento de cocinas?**
8. **¿Crees que el precio de los alimentos y bebidas de su comedor le permite alcanzar la utilidad deseada? ¿Cómo determina ese precio? ¿Qué variables considera?**
9. **¿Cuenta su restaurante con un código de ética? Si es así, ¿cuáles son los valores fundamentales que promueve?**
10. **¿Cómo garantiza la transparencia en sus procesos de preparación de los alimentos?**

Apéndices 3 Cuestionario de entrevista a experto



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tema: responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas, año 2024

Objetivo: Recopilar información sobre las opiniones de los socios sobre la responsabilidad social empresarial dentro del sector

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas según su criterio.

- 1.- ¿Cuál es su criterio acerca de la responsabilidad social empresarial?
- 2.- ¿Qué piensa sobre la importancia de aplicar la responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores 2 de Mayo?
- 3.- ¿Qué beneficios considera que debe dar el GAD de Playas para que exista un desarrollo sostenible dentro del sector?
- 4.- ¿Cuáles serían los principales beneficios de aplicar la RSE en la asociación de expendedores 2 de Mayo?
- 5.- ¿Que estrategias considera pertinente desarrollar a futuro para poder llevar con transparencia la practicas de responsabilidad social empresarial dentro de la asociación?
- 6.- En su opinión, ¿cuáles son las principales problemáticas presentes en la asociación que pueda limitar la aplicación de la RSE
- 7.- Para crear una mejor perspectiva humana por parte de los socios ¿qué se debería hacer?
¿Cómo podría mejorar la perspectiva ética humana de los socios hacia su entorno?
- 8.- ¿Considera que la formación educativa es un factor influyente para la responsabilidad social empresarial?
- 9.- De acuerdo a su experiencia. ¿Qué aspectos deberían considerar los socios para una aplicación correcta de la RSE?
- 10.- ¿En qué medida la asociación de expendedores de alimentos 2 de Mayo contribuye con la sostenibilidad y sustentabilidad del entorno?

Apéndices 4 Cuestionario de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tema: responsabilidad social empresarial en la asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de Mayo, cantón Playas, año 2024

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas establecidas y escoja el ítem que considere según su criterio.

Datos generales

Género: masculino----- Femenino..... Otros.....

Edad 18-22----- 23-27----- 28-32----- más de 32.....

1.- ¿Cuál de estos términos considera que es el que más se relaciona con la responsabilidad social empresarial?

El cuidado del medio ambiente

Desarrollo Económico

Ética empresarial

Bienestar social

2.- ¿Qué tan importante es para usted, que los comedores del sector tengan iniciativas de responsabilidad social?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

3.- ¿Cuál de estas acciones considera la más importante para fomentar el desarrollo personal?

Generación de empleos

Ayuda social

Inclusión social

Ayuda económica

4.- ¿Cree que los propietarios deberían invertir en programas de capacitaciones para sus trabajadores?

Si

No

5.- De acuerdo a los siguientes literales. ¿Usted ha recibido algunos de estos actos irrespetuosos por parte de los propietarios?

Agresión verbal

Agresión física

Agresión psicológica

Agresión no verbal (gestos, miradas, señas etc.)

Ninguna

6.-¿Qué tan importante considera usted que los comedores tomen medidas para reducir su impacto ambiental?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

7.- ¿Cuál de estas acciones considera la más importante para minimizar la contaminación ambiental dentro sector?

Gestión de recursos naturales

Clasificación de residuos

Uso de materiales biodegradable

Reutilizar los desperdicios

8.- ¿Qué acción de sostenibilidad ambiental considera más importante para el sector?

Implementar tachos de reciclajes

Programas de concientización

Minga social

Otras actividades

9.-¿Cómo calificaría la calidad de los alimentos en los comedores con respecto a otros lugares de restaurante?

Muy buena

Buena

Normal

Mala

Muy mala

10.-¿Cómo calificaría los tiempos de espera para ser atendido y recibir su comida ?

Muy buena

Buena

Normal

Mala

Muy mala

11.-¿Considera que el propietario o los trabajadores muestran empatía y comprensión hacia sus necesidades ?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

12.- ¿Cuál de estas acciones considera fundamental para la incursión de la ética en los trabajadores del sector?

Establecer políticas

Inculcar valores

Charlas

Otros

13.-¿Qué tan satisfecho/a está con la limpieza e higiene del comedor que visitó?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Poco satisfecho

Nada satisfecho

14.-¿Considera que los empleados del comedor son transparentes sobre los procedimientos, higiene y seguridad alimentaria?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

Apéndices 5 Certificado antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ANTIPLAGIO (TRABAJO DE TITULACION ALDAIR LOOR)

2% Textos sospechosos

2% Similitudes
< 1% similitudes entre corchetas
0% entre las fuentes mencionadas

0% Idiomas no reconocidos
0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: ANTIPLAGIO (TRABAJO DE TITULACION ALDAIR LOOR).docx

ID del documento: 338ca53784a168defc2438c52b9573a786a12fac

Tamaño del documento original: 282,91 KB

Autores: []

Depositante: Rorro Enrique Gutiérrez Contreras

Fecha de depósito: 1/12/2024

Tipo de carga: interfaz

fecha de fin de análisis: 1/12/2024

Número de palabras: 17.134

Número de caracteres: 110.115

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	biblioteca.upse.edu.ec Detalles de: Estrategias de competitividad para la Asociaci... <small>http://biblioteca.upse.edu.ec/cgi-bin/foia/foia-detail.pl?libranumber=19&docid=19096&tr...</small> 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (158 palabras)
2	INTRODUCCION Y CAP I.docx INTRODUCCION Y CAP I... #541197 El documento pertenece de mi grupo 15 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
3	Documento de otro usuario #103246 El documento pertenece de otro grupo 15 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
4	repositorio.ucv.edu.pe <small>http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12002/45047/relaques_09u-6b.pdf?seq...</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TIC - PIBAQUE RODRIGUEZ ARIANA ISABEL.docx TIC - PIBAQUE RODRIGU... #55554 El documento pertenece de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe Programa de responsabilidad social empresarial y comport... <small>http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12002/45047</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	Documento de otro usuario #103246 El documento pertenece de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	TIC - DOCUMENTO PARA ANTI PLAGIO.docx TIC - DOCUMENTO PARA AN... #55554 El documento pertenece de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Apéndices 6 Cronogramas de actividades

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
		PERÍODO ACADÉMICO 2024-2																		
		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
No.	Actividades planificadas																			
	Presentación de Anteproyecto																			
	Designación de tutores y especialistas																			
	Aprobación de temas																			
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																			
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																			

Apéndices 7 Carta Aval

Playas, 29 de Octubre 2024

Lcdo

José Xavier Tomala Uribe. Msc

DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

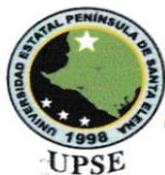
Reciba cordiales saludos de parte de la **ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS 2 DE MAYO**, deseándole éxitos en sus labores diarias en favor de la comunidad universitaria.

Ing. ADÁN MISAEL LAURIDO ANZULES, presidente de la **ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS 2 DE MAYO**, extiende su autorización ante la solicitud del estudiante **LOOR QUIMIS SANTO ALDAIR** con cédula de identidad **0942871179**, para desarrollar el trabajo de integración curricular con el tema **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS 2 DE MAYO, CANTÓN PLAYAS, AÑO 2024”**.

Atentamente

**Ing. ADÁN MISAEL LAURIDO ANZULES****Presidente de la asociación****ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE ALIMENTOS PREPARADOS 2 DE MAYO**

Apéndices 8 Ficha de informe de experto- entrevista



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de mayo, cantón Playas, año 2024

Autor del instrumento: Santo Aldair Loor Quimis

Nombre del instrumento: Guía de entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

La Libertad, 25 de octubre de 2024

Firma del Experto Informante
Ing Sabina Villón, MSc.

Apéndices 9 Ficha de informe de opinión de experto- encuesta



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de mayo, cantón Playas, año 2024

Autor del instrumento: Santo Aldair Loor Quimis

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

La Libertad, 25 de octubre de 2024

Firma del Experto Informante
Ing Sabina Villón, MSc.

Apéndices 10 *Certificado de validación*

Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Responsabilidad social empresarial en la Asociación de expendedores de alimentos preparados 2 de mayo”, planteado por el estudiante Santo Aldair Loor Quimis doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la Encuesta
2. Guías de Entrevistas

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, 25 de octubre de 2024

Ing. Sabina Villón, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Apéndices 11 *Evidencias de entrevistas a socios*



Nota: *Entrevistas con los socios*



Nota: *Entrevistas con los socios*



Nota: *Entrevistas con los socios*



Nota: *Entrevistas con los socios*

Apéndices 12 Evidencias de entrevista a experto



Nota: *Entrevista a la experta*



Nota: *Entrevista a la experta*



Nota: *Entrevista a la experta*



Nota: *Entrevista a la experta*

Apéndices 13 *Evidencia de las encuestas*



Nota: *Encuestas a clientes*



Nota: *Encuestas a clientes*



Nota: *Encuestas a clientes*



Nota: *Encuestas a clientes*