UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA, “LA CASA DEL COMPUTADOR”, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Cinthya Isabel Apolinario Chancay

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **"Responsabilidad Social Empresarial en la empresa, "La Casa del Computador", Del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2025"**, elaborado por la **Srta. Cinthya Isabel Apolinario Chancay,** egresada 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 **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Libi Caamaño

Firmado digitalmente por Libi Caamaño
DN: cn=Libi Caamaño gn=Libi Caamaño c=EC Ecuador l=EC Ecuador e=geraldinesoliz@hotmail.com
Motivo:Soy el autor de este documento
Ubicación:
Fecha:2026-08-14 13:56-05:00

Ing. Libi Caamaño López, Mgtr.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado "**Responsabilidad Social Empresarial en la empresa, "La Casa del Computador", Del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2025"**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Cinthya Isabel Apolinario Chancay** con cédula de identidad número **092823286-7** 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



……

Cinthya Isabel Apolinario Chancay

C.C. No: 092823286-7

Dedicatoria

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecir cada etapa de este camino académico y darme la fortaleza necesaria para alcanzar esta meta.

A mi familia, mi esposo José Chancay y mi hija Brianna Apolinario, que me apoyaron en cada instante y nunca me dejaron de alentar para seguir adelante gracias a ellos estoy donde estoy ahora ya en la recta final de una de las etapas más bonita pero no fácil.

A mis padres Maura Chancay y Jorge Apolinario y mis abuelitos Feliciana Domínguez y Guillermo Chancay, que sin duda alguna ellos fueron unos de los pilares fundamentales dentro de mis enseñanzas que me apoyaron desde el primer momento en que ingresé a la UPSE.

A mis hermanas Sara, Susana, Viviana, María y Joselyn siempre me alentaron para seguir y no desmayar y fueron gran fuente de inspiración, porque todas ya son profesionales y solo faltaba yo, pero aquí estoy hermana luchando por este sueño tan esperado.

A mi tutora, por su paciencia, sabiduría y compromiso. Su dedicación y guía fueron esenciales para convertir esta investigación en realidad.

A mi amiga Jennifer Tufiño que siempre estuvo ahí junto a mí en la buenas y malas, amiga gracias por este proceso compartiendo risas, llanto, anécdotas y ahora ya llegamos a la final juntas y nuestro sueño se hace realidad.

Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Agradecimiento

Mi gratitud expresada en este trabajo es para Dios, quien me permite tener salud y vida con la fortaleza necesaria para obtener grandes logros.

Por consiguiente, agradezco al Gerente general de la empresa “La Casa del Computador”. Que me permitió llevar a cabo la investigación en prestigiosa empresa.

A mi tutora por guiarme para culminar con el trabajo y a los docentes que se vieron involucrados Miss, Carola Alejandro por validarme mis instrumentos que fue un gran aporte a mi tesis, al Ing., Renzo Gutiérrez, como especialista también aportó ayudándome a mejorar mi tema de investigación, y agradezco a todos los docentes que intervinieron en este proceso de educación y de enseñanza.

Cinthya Isabel Apolinario Chancay

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JOSÉ XAVIER TOMALA URIBE

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

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
RENZO ENRIQUE GUTIERREZ CONTRERAS

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.
PROFESOR ESPECIALISTA

Libi Caamaño

Firmado digitalmente porLibi Caamaño
DN: cn=Libi Caamaño gn=Libi Caamaño c=EC Ecuador l=EC Ecuador e=geraldinesoliz@hotmail.com
Motivo:Soy el autor de este documento
Ubicación:
Fecha:2026-08-14 13:56-05:00

Ing. Libi Caamaño López, Mgtr.
PROFESOR TUTOR

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
SABINA GISELLA VILLON PERERO

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

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JULISSA ANGIE GONZALEZ GONZALEZ

Lic. Julissa González González, Mgtr.
SECRETARIA DE LA CARRERA

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN **13**

ABSTRACT **14**

INTRODUCCIÓN **15**

CAPÍTULO I **21**

MARCO REFERENCIAL **21**

REVISIÓN DE LA LITERATURA **21**

DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS **23**

CAPÍTULO II **34**

METODOLOGÍA **34**

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN **34**

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN **35**

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS **37**

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS **37**

CAPÍTULO III **40**

RESULTADOS Y DISCUSIÓN **40**

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS **40**

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS **45**

DISCUSIÓN **74**

PLAN ACCIÓN O PROPUESTA **80**

CONCLUSIONES **88**

RECOMENDACIONES **89**

REFERENCIAS **90**

APÉNDICE **96**

ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1. Población..... **35**

TABLA 2. Matriz de tamaño muestral. **36**

TABLA 3. Alfa de cronbach de los trabajadores. **39**

TABLA 4. Alfa de cronbach de clientes. **39**

TABLA 5. Edad. **45**

TABLA 6. Sexo **46**

TABLA 7. Tiempo en la empresa. **47**

TABLA 8. Tengo conocimiento de las acciones de responsabilidad social empresarial que desarrolla la casa del computador **48**

TABLA 9. La empresa implementa nuevas acciones orientadas al fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial **49**

TABLA 10. Las actividades que realizó están claramentes definidas y me permiten desempeñar mis funciones **50**

TABLA 11. La empresa promueve el uso eficiente de los recursos para mejorar su desempeño organizacional **51**

TABLA 12. La empresa adopta nuevas tecnología o metodo de trabajo para mejorar su posición en el mercado **52**

TABLA 13. La empresa realiza capacitaciones para fortalecer mis conocimientos y habilidades laborales **53**

TABLA 14. La empresa promueve un ámbiente de respeto e inclusión entre los colaboradores..... **54**

TABLA 15. La empresa participa en actividades que benefician a la comunidad **55**

TABLA 16. La empresa implementa medidas para reducir el consumo de energía..... **56**

TABLA 17. La empresa fomenta prácticas de reciclaje entre los trabajadores **57**

TABLA 18. La empresa realiza una adecuada gestión de los residuos tecnológicos o electrónicos **58**

TABLA 19. La empresa promueve comportamiento ético y el respeto entre los colaboradores..... **59**

TABLA 20. La empresa comunica de manera clara sus normas, políticas y procedimientos internos **60**

TABLA 21. La empresa cumple con las normas laborales y legales establecidas **61**

TABLA 22. Edad **62**

TABLA 23. Sexo **63**

TABLA 24. La empresa demuestra interés por brindar un servicio de calidad a sus clientes **64**

TABLA 25. La empresa promueve el respeto y la igualdad en la atención a sus clientes..... **65**

TABLA 26. Considero que la empresa participa en actividades que benefician a la comunidad..... **66**

TABLA 27. La empresa demuestra interés por reducir el uso innecesario de recursos como energía o papel. **67**

TABLA 28. La empresa fomenta prácticas de reciclaje o reutilización de materiales **68**

TABLA 29. Percibo que la empresa demuestra comportamiento con la protección del medio ambiente **69**

TABLA 30. Considero que la empresa maneja responsablemente los residuos tecnológicos o electrónicos **70**

TABLA 31. La empresa actúa de manera honesta en sus relaciones con los clientes **71**

TABLA 32. La información proporcionada sobre productos y servicios es clara y transparente **72**

TABLA 33. La empresa cumple con los compromisos ofrecidos a sus clientes **73**

TABLA 34. Matriz FODA **77**

TABLA 35. Matriz cruzada..... **78**

TABLA 36. Plan de acción o propuesta **80**

TABLA 37. Cronograma del plan de acción **82**

TABLA 38. Diagrama de Gantt **83**

TABLA 39. Control de desempeño..... **84**

TABLA 40. Presupuesto **86**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Edad **45**

GRÁFICO 2. Sexo **46**

GRÁFICO 3. Tiempo en la empresa **47**

GRÁFICO 4. Tengo conocimiento de las acciones de responsabilidad social empresarial que desarrolla la casa del computador **48**

GRÁFICO 5. La empresa implementa nuevas acciones orientadas al fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial **49**

GRÁFICO 6. Las actividades que realizó están claramentes definidas y me permiten desempeñar mis funciones **50**

GRÁFICO 7. La empresa promueve el uso eficiente de los recursos para mejorar su desempeño organizacional **51**

GRÁFICO 8. La empresa adopta nuevas tecnología o metodo de trabajo para mejorar su posición en el mercado **52**

GRÁFICO 9. La empresa realiza capacitaciones para fortalecer mis conocimientos y habilidades laborales **53**

GRÁFICO 10. La empresa promueve un ámbiente de respeto e inclusión entre los colaboradores **54**

GRÁFICO 11. La empresa participa en actividades que benefician a la comunidad **55**

GRÁFICO 12. La empresa implementa medidas para reducir el consumo de energía **56**

GRÁFICO 13. La empresa fomenta prácticas de reciclaje entre los trabajadores **57**

GRÁFICO 14. La empresa realiza una adecuada gestión de los residuos tecnológicos o electrónicos **58**

GRÁFICO 15. La empresa promueve comportamiento ético y el respeto entre los colaboradores **59**

GRÁFICO 16. La empresa comunica de manera clara sus normas, políticas y procedimientos internos **60**

GRÁFICO 17. La empresa cumple con las normas laborales y legales establecidas **61**

GRÁFICO 18. Edad **62**

GRÁFICO 19. Sexo **63**

GRÁFICO 20. La empresa demuestra interés por brindar un servicio de calidad a sus clientes **64**

GRÁFICO 21. La empresa promueve el respeto y la igualdad en la atención a sus clientes **65**

GRÁFICO 22. Considero que la empresa participa en actividades que benefician a la comunidad **66**

GRÁFICO 23. La empresa demuestra interés por reducir el uso innecesario de recursos como energía o papel **67**

GRÁFICO 24. La empresa fomenta prácticas de reciclaje o reutilización de materiales **68**

GRÁFICO 25. Percibo que la empresa demuestra comportamiento con la protección del medio ambiente **69**

GRÁFICO 26. Considero que la empresa maneja responsablemente los residuos tecnológicos o electrónicos **70**

GRÁFICO 27. La empresa actúa de manera honesta en sus relaciones con los clientes **71**

GRÁFICO 28. La información proporcionada sobre productos y servicios es clara y transparente **72**

GRÁFICO 29. La empresa cumple con los compromisos ofrecidos a sus clientes **73**

ÍNDICE DE APENDICES

APÉNDICE 1. Matriz de consistencia **96**

APÉNDICE 2. Guía de entrevista **97**

APÉNDICE 3. Cuestionario de encuesta para los trabajadores **99**

APÉNDICE 4. Cuestionario de encuesta para los clientes **101**

APÉNDICE 5. Certificado de anti plagio **103**

APÉNDICE 6. Cronograma **105**

APÉNDICE *7.* Carta de aval **107**

APÉNDICE 8. Aceptación de la carta aval **108**

APÉNDICE 9. Certificación del número mensual de clientes **109**

APÉNDICE 10. Validación de instrumento - entrevista **110**

APÉNDICE 11. Validación de instrumento - encuesta de los trabajadores **111**

APÉNDICE 12. Validación de instrumento- encuesta de los clientes **112**

APÉNDICE 13. Certificado de validación de instrumentos. **113**

APÉNDICE 14. Fichas de tutorías **114**

APÉNDICE 15. Respuestas de entrevistados **117**

APÉNDICE 16. Evidencias **121**

Responsabilidad Social Empresarial En La Empresa, “La Casa Del Computador”, Del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2025

Autor:

Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Tutor:

Ing. Libi Caamaño, Mgtr.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la responsabilidad social empresarial (RSE) en la empresa La Casa del Computador, ubicada en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena durante el año 2025, con finalidad de conocer el nivel de aplicación de las prácticas socialmente responsables en la gestión empresarial, el estudio se efectuó bajo un enfoque mixto es decir de manera cuantitativa y cualitativa que permitió comprender el fenómeno investigado, el alcance descriptivo permitió caracterizar las acciones de responsabilidad social implementadas por la empresa, el método analítico facilitó el examen de cada una de las dimensiones de la RSE, se empleó un muestreo no probabilístico seleccionando a colaboradores, directivos y clientes de acuerdo con criterios de accesibilidad y pertinencia para el estudio, se aplicaron técnicas como entrevistas, encuestas dirigidas al personal de la empresa, la información cuantitativa fue procesada y analizada mediante el software SPSS V29 con estadísticas descriptivas como frecuencias, porcentajes y tablas de distribución, mientras que la información cualitativa se analizó mediante la categorización e interpretación de los testimonios obtenidos en el que participaron 22 trabajadores, 282 clientes y tres informantes en la entrevista, los resultados evidenciaron que la empresa desarrolla acciones relacionadas con la responsabilidad social, principalmente en el cumplimiento de obligaciones laborales y la atención al cliente; sin embargo, presenta oportunidades de mejora en la formalización de políticas de RSE, la gestión ambiental y la vinculación con la comunidad, para concluir, el fortalecimiento de estas prácticas contribuirá a mejorar la competitividad, la reputación institucional y la sostenibilidad de la empresa.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, sostenibilidad, gestión empresarial, enfoque mixto, SPSS.

Corporate Social Responsibility at the Company “La Casa del Computador,” La Libertad Canton, Santa Elena Province, 2025

Author:

Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Tutor:

Ing. Libi Caamaño, Mgtr.

Abstract

This research aimed to analyze corporate social responsibility (CSR) at the company La Casa del Computador, located in the La Libertad canton of Santa Elena Province, during 2025, with the goal of determining the extent to which socially responsible practices are applied in business management. The study employed a mixed-methods approach—combining quantitative and qualitative analysis—to gain a comprehensive understanding of the phenomenon. A descriptive scope allowed for the characterization of the social responsibility actions implemented by the company, while an analytical method facilitated the examination of each CSR dimension. Non-probabilistic sampling was used to select employees, managers, and customers based on accessibility and relevance to the study. Data collection involved interviews and surveys administered to company personnel; quantitative data were processed and analyzed using SPSS V29 software (employing descriptive statistics such as frequencies, percentages, and distribution tables), whereas qualitative data were analyzed through the categorization and interpretation of testimonies. The study involved 22 employees, 282 customers, and three interview informants. The results showed that the company engages in social responsibility activities, primarily regarding the fulfillment of labor obligations and customer service; however, there are opportunities for improvement in the formalization of CSR policies, environmental management, and community engagement. In conclusion, strengthening these practices will contribute to enhancing the company's competitiveness, institutional reputation, and sustainability.

Keywords: Corporate Social Responsibility, sustainability, business management, mixed-methods approach, SPSS.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de las empresas, la responsabilidad social empresarial (RSE) se ha consolidado como un enfoque estratégico que contribuye al fortalecimiento de la sostenibilidad y la competitividad de las organizaciones desde una visión integral, la RSE comprende un modelo de gestión que incorpora varios criterios económicos, ambientales y sociales en cada uno de los procesos desde la planificación hasta la toma de decisiones dentro de la empresa, este enfoque aplicado dentro de la compañía activa la generación de valor para los grupos de interés, fortaleciendo y mejorando considerablemente el desempeño organizacional y por ende la reputación corporativa; de igual forma, esta práctica responsable incrementa la confianza de colaboradores, inversionistas y clientes promoviendo un desarrollo sostenible y una ventaja competitiva en el mercado.

A nivel internacional, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015), mediante la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible indica "establecer un marco de acción orientado a enfrentar los desafíos económicos, ambientales y sociales que afectan a la sociedad" por ello, este compromiso se puede lograr a través de la aplicación de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) que buscan promover el crecimiento económico inclusivo, el bienestar social y la protección del medio ambiente; pues, los mismos permiten implementar prácticas de gestión responsable que favorecen la competitividad, sostenibilidad y permanencia en un entorno empresarial cada vez más exigente.

En América Latina de acuerdo con Vega Osuna et al., (2023) "la responsabilidad social empresarial (RSE) establece un factor estratégico para el desarrollo sostenible de los pueblos" entendiendo que la implementación de prácticas y políticas (RSE) contribuye a elevar la calidad de vida de la población y fortalece la sostenibilidad de las organizaciones empresariales a largo plazo, tomando como referentes a los países de Colombia, Perú, Chile y México, los mismos que destacan en la aplicación de estas políticas de manera progresiva generando beneficios para las empresas como para la sociedad.

En este espacio, se indica que la RSE al impulsar el bienestar social y el crecimiento económico ha generado impactos considerables; sin embargo, su adopción aún enfrenta limitaciones derivadas de situaciones presentadas dentro de la empresa tales como económicas, institucionales y organizacionales; a pesar de estos desafíos, la responsabilidad social empresarial, se ha afianzado como una estrategia primordial que fortalece la ética corporativa, contribuye al incremento de la competitividad y la sostenibilidad mejorando directamente la relación de interés con los grupos vinculados con esta estrategia.

A nivel de Ecuador, la aplicación de las estrategias de responsabilidad social empresarial (RSE), han formado diversos caso de éxito, en los que destaca una empresa que produce chocolate de alta calidad denominada PACARI, la misma que constituye un referente en la implementación efectiva de esta estrategia al integrar principios fundamentales como el uso del cacao orgánico, la protección del medio ambiente, la capacitación de los productores, la inclusión de las mujeres en el trabajo y el comercio justo; cabe destacar, que este proceso ha permitido a la empresa obtener certificaciones de calidad, que han contribuido a consolidar la sostenibilidad y permanencia de la misma en el mercado a largo plazo tal como lo sostiene (Sánchez Riofrío, 2023) " la responsabilidad social empresarial no solo beneficia a la organización sino que favorece el logro de objetivos y la consolidación de relaciones más sólidas con sus clientes"

En este contexto el proceso investigativo se enfoca en analizar la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa denominada la Casa del Computador; cuyo fin, es el de identificar y dar a conocer las prácticas sociales, ambientales y económicas que desarrolla la organización, estas acciones constituyen un factor primordial para fortalecer el desempeño de manera interna como externa, logrando una gestión organizacional ética y responsable creando mayor confianza entre consumidores y demás grupos de interés; al mismo tiempo, promueven el compromiso de fortalecer las relaciones y el clima laboral entre los colaboradores, afianzando los valores corporativos de la empresa fortaleciendo su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Planteamiento del problema

La responsabilidad social empresarial (RSE) es el pilar fundamental de las organizaciones, considerando su impacto positivo en la competitividad y la demanda de los consumidores a corto y largo plazo; históricamente, las empresas tenían una visión de solo implementar las ganancias mediante la producción y los servicios que permitían cubrir los encargos de los clientes, sin considerar otros factores tales como el impacto ambiental, social y económico, Álvarez García y Franco López (2021) en su estudio manifiestan " las organizaciones internacionales se han visto en la necesidad de fortalecer y difundir sus prácticas de (RSE); pues, si no son aplicadas puede afectar significativamente el desempeño organizacional" por lo expuesto se considera que estas deficiencias dificultan significativamente la toma de decisiones dentro de la organización empresarial afectando considerablemente la eficiencia, la competitividad y el logro de los objetivos institucionales.

Vargas Merino y Huamán Cárdenas (2021) en su estudio indican que “muchas empresas carecen de estrategias sostenibles a largo plazo y actúan más por cumplir que por convicción” en otras palabras, explican que existe una significativa ausencia de educación, compromiso y regulación lo que deriva en dificultades en la implementación de la responsabilidad social empresarial, considerando la visión o el concepto que se tenga entre la imagen corporativa y el concepto propio de la responsabilidad social empresarial (RSE) lo que se establece como un punto de deficiencia para el provenir y el bienestar y el desarrollo en la parte interna y externa de estas empresas.

La problemática se presenta en la investigación cuando se evidencia una escasa aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las microempresas ubicadas en el sector central del cantón La Libertad de manera particular en sus procesos operativos, productivos y comerciales, identificando deficiencias en la gestión y disposición de los desechos generados por sus actividades tal como lo sostiene (Reyes Siavichay, 2021) “el mal manejo de residuos empresariales refleja impactos negativos en el entorno ambiental y es una mala imagen de la empresa” entendiendo que esta acción limita la contribución responsable con la comunidad.

En el Cantón la Libertad Jurisdicción de la Provincia de Santa Elena en la empresa “La Casa del Computador”, cuenta con dos sucursales principales, la matriz está ubicada en la Av. 9 de Octubre e Ignacio Guerra (Edificio Ruiz), y la sucursal Palau se encuentra diagonal al edificio de la Judicatura, en la intervención se determinó que dicha organización laboral desarrolla empíricamente las acciones vinculadas con la responsabilidad social empresarial.

Formulación del problema.

¿Cómo se caracteriza la responsabilidad social empresarial, en la empresa, la casa del computador, ubicada en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena en el año 2025?

Sistematización del problema

¿Cuál es la situación actual de la responsabilidad social empresarial en la empresa la casa del computador?

¿Qué normativas fortalecen la responsabilidad social empresarial en la empresa, La Casa Del Computador?

¿Cómo promover el fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial en la empresa, La Casa Del Computador?

Objetivo general

Analizar la situación de la responsabilidad social empresarial, en la empresa La Casa De Computador, del Cantón La Libertad para diseñar un plan de fortalecimiento.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en la empresa La Casa del Computador.

Identificar los lineamientos y criterios normativos de responsabilidad social empresarial aplicables al contexto empresarial de la Casa del Computador.

Diseñar un plan de acción de fortalecimiento de responsabilidad social empresarial para la empresa La Casa Del Computador.

Justificación

La creciente importancia que en la actualidad ha adquirido la responsabilidad social empresarial (RSE) como una herramienta estratégica en el ámbito organizacional, justifica esta investigación, considerando que se presenta como una alternativa que contribuye al desarrollo sostenible, al fortalecimiento de la competitividad y a la generación de valor para las empresas y sus grupos de interés; permitiendo, mejorar la imagen corporativa organizacional promoviendo relaciones éticas entre los colaboradores y la comunidad a fin de garantizar un excelente ambiente social y laboral en el ámbito de sus competencias, capacidades y al producto que se entrega al consumidor final.

En la empresa La Casa del Computador, objeto del presente estudio es importante analizar si se aplicó esta estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial durante el año 2025, sabiendo que en la actualidad las pequeñas y medianas empresas del sector comercial se enfrentan al desafío constante de integrar practicas responsables que contribuyan no solo al crecimiento económico y de la misma forma al bienestar social y al cuidado del medio ambiente, con ello se logra identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, que permitan mejorar las políticas y acciones de la RSE.

Desde un enfoque teórico el trabajo investigativo se justifica porque, cuenta con aportaciones de investigaciones anteriores en referencia a la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en empresas del sector tecnológico y comercial y se justifica en base a modelos y teorías; además, de normas nacionales e internacionales identificadas con el sostenimiento empresarial, lo que permitirá ser un referente para futuras investigaciones, permitiendo no solo contar con aportes académicos, sino como referente de un modelo práctico

y aplicable en las empresas tecnológicas y comerciales con ello se procura que la RSE se aplique de manera adecuada en empresas que se encaminen al desarrollo positivo.

Otro ámbito de investigación aporta al conocimiento científico sobre RSE desde otra perspectiva empresarial como es el sector de la producción de cal, con la empresa FABROQUIM Cía. Ltda. Sector poco conocido y estudiado en Ecuador, se identificó fortalezas, limitaciones y desafíos para la implementación formal de la RSE, evidenciando que, las empresas desarrollan prácticas relacionadas con la protección ambiental, el reciclaje, el control de emisiones y el apoyo comunitario aun sin programas estructurados, por lo expuesto (Muñiz Córdova, 2025) sostiene que "la importancia de la capacitación y la comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional permite la sostenibilidad empresarial, la inclusión laboral y el desarrollo de las comunidades"

Desde el camino practico, cada uno de los resultados arrojados accederán a realizar propuestas estratégica y recomendaciones dirigidas a fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa La Casa del Computador, mejorando notablemente el desempeño organizacional, la satisfacción de sus clientes, el compromiso de sus colaboradores y su relación con la comunidad, estas prácticas empresariales permite una mayor ventaja competitiva con otras empresas, lo que se traduce una permanencia en el mercado por largo plazo por lo analizado dentro del proceso investigativo, introducir la RSE en el ámbito empresarial no solo es cumplir regulaciones establecidas al interior de la empresa; sino, se trata de una decisión estratégica que puede impactar de manera significativa en el desempeño y la sostenibilidad de la empresa.

En lo referente al área social, el estudio realizado beneficiará de forma directa a los diferentes grupos de interés con conexiones continuas con la empresa, fomentando una cultura organizacional establecida en base a principios éticos, direccionados con la inclusión y compromiso, responsabilidad ambiental y el desarrollo local; Además, fomentará la toma de conciencia con respecto a la importancia de la participación activa de las empresas promoviendo la solución de problemáticas sociales y ambientales del cantón La Libertad.

Para concluir, la investigación posee una metodología acorde y viable**:** considerando, que se cuenta con acceso directo a la empresa seleccionada para el estudio, la disponibilidad de información mediante encuestas, entrevistas y observación directa, así como con los recursos humanos, técnicos y bibliográficos necesarios para desarrollar el estudio durante el período establecido. Esto garantiza la obtención de información confiable que permita formular conclusiones y recomendaciones pertinentes para fortalecer la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa "La Casa del Computador". Según Alcivar-

Soria, (2024) “la RSE es una herramienta clave para optimizar el rendimiento empresarial” entendiendo que en una empresa no solo se cumplen determinadas normas orientadas al crecimiento de la empresa; sino que, se vuelve más responsable con la sociedad y el medio ambiente, volviéndose más competitiva acorde a las exigencias del entorno.

La Casa del Computador objeto de este estudio, se beneficiará con la puesta en práctica de la RSE mejorando su imagen corporativa, efectividad y sobresaliendo de las otras empresas; considerando estas perspectivas, al final tendrá como resultado el éxito empresarial; de igual manera, el desarrollo competitivo de esta organización siendo un impacto positivo hacia la comunidad y al desarrollo sostenible.

Idea a defender

La identificación de prácticas de responsabilidad social empresarial permitirá establecer estrategias de fortalecimientos para la empresa la casa del computador.

Mapeo

El presente trabajo de integración curricular, titulado Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa la Casa del Computador del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025, tiene como finalidad analizar y proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la organización, para llegar a una propuesta aplicable, el estudio presenta tres capítulos dentro de su estructura distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I conformado por el planteamiento del problema el marco referencial, la fundamentación teórica, los antecedentes, conceptos, dimensiones, indicadores y la base legal de la investigación que permitió realizar la comparación con otros estudios vinculados al tema central, la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa, La Casa Del Computador del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Capítulo II compuesto por la metodología aplicada al objeto de estudio, con una descripción completa del enfoque, tipo, diseño, técnicas e instrumentos de recolección de datos, población y muestra y el respectivo análisis de la investigación.

Capítulo III contiene los análisis y discusión de los resultados de los instrumentos aplicados en el proceso investigativo, se realizó la propuesta que consiste en un plan de acción, finalizando con las conclusiones y recomendaciones, así como también las referencias bibliográficas del estudio.

CAPÍTULO I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

El proceso de análisis y síntesis de investigaciones anteriores sobre la responsabilidad social empresarial permitió dar a conocer las diferentes definiciones relacionadas con el objeto de estudio; cuyo propósito, es fundamentar documentadamente y de forma científica la investigación, estableciendo las bases teóricas que sostengan el trabajo, Bom-Camargo (2021) indica en su investigación que " identificar las características de la RSE en la gestión empresarial permite establecer si las dos visiones son equivalentes o si se engloban unas a otra" por lo expuesto este estudio tiene relación con el tema de análisis, para ello aplico metodología descriptiva entrevistando a 20 emprendedores en la ciudad de Manizales en Colombia en la que se realizó la investigación.

Las dos visiones enfocadas en su implementación benefician a los stakeholders con resultados visibles y no visibles y a la incorporación de acciones para elaborar informes y reportes sociales y ambientales con una perspectiva de beneficios y nivel de sostenibilidad, para considerar que la RSE sea efectiva en una empresa, se debe implementar seguimientos continuos, auditorías y evaluaciones externas, lo que permitirá más durabilidad económica, social y ambiental para las empresas, por lo expresado este estudio aporta una comprensión amplia sobre diferentes puntos de la RSE, destacando su integración en la gestión estratégica de la organizaciones.

Según Palomino Gutiérrez, (2021) en su investigación realizada en la ciudad de Lima Perú sostiene que "la responsabilidad social influye en la sostenibilidad empresarial" Los resultados evidenciaron que el manejo responsable incide elocuentemente en el emprendimiento empresarial; y que, el comportamiento ético influye de manera explicativa en el desarrollo sostenible, implementando las buenas prácticas empresariales las mismas que sean de impacto positivo en el desarrollo económico, este estudio se realizó en el Centro de Entretenimiento y Convenciones Atlantic City, ubicado en Miraflores, Lima, aplicando una metodoligía cuantitativa con un diseño no experimental, aplicando una prueba con base estructurada de 27 preguntas.

Por lo dicho la RSE influye significativamente en la sostenibilidad empresarial, fortaleciendo el emprendimiento, el desarrollo sostenible y económico dentro de la organización, estas practicas ayudan al valor positivo de la empresa, siendo ejemplos para otras organizaciones en busca de fortalecimieno e implementación de estrategias.

Otro estudio realizado por Jiménez Jurado y Rojas Torres (2019) sostiene que “la responsabilidad social empresarial y el marketing digital en el contexto actual, son un impacto positivo en la sociedad” en esta investigacion se considero a la empresa Natura&Co en Brasil. Y como resultado arrojo que dicha empresa integra de manera efectiva la RSE y el marketing digital como su estrategia empresarial, permitiendo fortalecer su presencia en el mercado, generarando un impacto social positivo frente a la competencia y posicionándose como referente de sostenibilidad e innovación digital, se aplicó una metodología de revisión teórica con un trabajo de campo que incluyó la visita a las instalaciones de la empresa, la observación directa de sus prácticas y la aplicación de una muestra que permitió evidenciar los resultados, en relacion a lo expuesto la RSE se puede considerar que la aplicación de la RSE en la empresa objeto del estudio dara los resultados esperados con su aplicación; pues, los clientes estaran satisfechos lo que permitirá su posicionamiento como una empresa pionera en la aplicación de esta estrategia en el lugar donde se encuentra ubicada.

Un nuevo estudio realizado por Suarez Rodríguez y Yance Acurio, (2020) indica que “evaluar la viabilidad de desarrollar políticas corporativas facilitan la aplicación de estrategias de responsabilidad social empresarial” el trabajo de investigación se realizo a través de un diagnóstico de responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Guayaquil, para ello se utilizó la metodología con enfoque analítico y de campo, utilizando como técnicas la observación directa, para recolectar la informacion se elaboró un cuestionario de preguntas para confirmar que, las empresas requieren un plan de responsabilidad social empresarial para potenciar sus estrategias organizacionales, dando como resultado positivo la aplicación de estrategias que integren a las pequeñas y medianas empresas con practicas socialmente responsable.

Un estudio denominado: Estrategias de responsabilidad social para el sector textil de la línea hogar: caso de estudio Hunter Douglas Ecuador – Percesa los autores Marcillo Tarira y Mora Tufiño (2022) indican que “ las estrategias de responsabilidad social es un referente para el crecimiento empresarial” con ello expresan que este metodo establece lineamientos aplicables al sector textil enfocados en la línea hogar, se utilizo una metodologia exploratorio con un enfoque mixto analizando las percepciones y los indicadores establecidos en el instrumento de recolección de datos, el cual se fundamenta en los lineamientos de la norma ISO 26000 en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), dando a conocer un modelo practico de acciones basandose en la norma ISO 26000 para la implementación de estas estrategias, como un referente útil para fortalecer responsablementes estas prácticas a

nivel nacional, buscando facilitar la transformación de la empresa en una organización socialmente responsable.

Otro trabajo investigativo, cuyo titulo indica la responsabilidad social empresarial como fundamento de la estrategia competitiva en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 y 5, en la ciudad de Loja, año 2021, de Sarango Quizhpe (2024), menciona que "La aplicación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) fundamentada en las memorias de sostenibilidad y en la experiencia acumulada en las empresas es esencial para la ejecución un modelo de gestión adecuado" entendiendo que la experiencia de las empresas es fundmental para el sostenimiento de las mismas enmarcadas en un modelo adecuado de gestión administrativa.

La metodología tiene un enfoque cualitativo y alcance descriptivo; de igual forma, se aplicarón técnicas cualitativas para la recolección de datos, lo que permitió obtener una visión integral en referencia a la implementación de modelos de gestión de RSE, establecidos en el balance social, herramienta que se utiliza en la evaluación del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito, concluyendo que, es esencial que las cooperativas cuenten con un modelo de gestión adecuado, que permita fortalecer el desarrollo del sistema cooperativo, para promover el progreso social y económico de manera equitativa, sirviendo como referente para otras investigaciones buscando mejoras en estas practicas.

Desarrollo de teorías y conceptos

Responsabilidad social empresarial

Andrade Restrepo y Andrade Restrepo (2022), indican que "la Responsabilidad Social Empresarial se define como una práctica que las empresas deben asumir voluntariamente, no solo por obligación legal, sino como un compromiso ético y moral" entendiendo con ello que la implementación de estrategias en los ámbitos políticos, económicos y ambientales que generen beneficios tanto para la empresa como para la comunidad permitirá el impulso y crecimiento de la organización, es decir la RSE consiste en un compromiso voluntario que acogen las empresas, y que va más allá del simple sometimiento de las normas, cuyo propósito es desarrollar prácticas éticas con el fin de generar de impulsar a la empresa a lo más alto estándares de calidad.

Laboral

Lo laboral significa trabajo y representa un derecho fundamental del hombre para obtener un rubro para su sustento diario enfocados en su auto realización "esta actividad ayuda

a producir ganancias para abastecer necesidades materiales" así lo indica (Cristancho Giraldo, 2022).

Mediante el desempeño de diferentes ocupaciones, los seres humanos obtienen los ingresos económicos necesarios para satisfacer sus requerimientos personales y familiares, por lo que la actividad laboral se establece como un elemento fundamental para el desarrollo integral del individuo y el progreso social. En la actualidad, el ejercicio del trabajo puede manifestarse en diversas modalidades todas orientadas a contribuir al bienestar colectivo y al crecimiento económico.

Productividad

La productividad es la capacidad de manejar de manera eficaz los factores de producción para instituir bienes y servicios que serán distribuidos en el mercado, el objetivo principal es la obtención de mejores resultados produciendo al máximo los recursos disponibles, entre ellos el talento humano, las materias primas, la tecnología, el capital y los recursos financieros; con ello, se busca desarrollar la validez dentro del proceso productivo, reducir desperdicios y optimizar la calidad de los productos o servicios brindados, se puede definir como "la manera en que se emplean los factores de producción para elaborar bienes y servicios destinados al mercado". (Ramírez Méndez et al., 2022) entendiendo que su propósito principal es maximizar la eficiencia en el uso de recursos como el capital humano, los materiales y el capital económico.

Rentabilidad

Los autores Gutiérrez Janampa y Tapia, (2016), manifiestan que "la rentabilidad es la capacidad para crear beneficios a partir de las ventas, de los activos o de los recursos disponibles" cabe destacar, que una empresa puede considerarse beneficiosa dentro del mercado, si su accionar concuerda con el logro de sus ganancias generadas en función de sus productos ofertados y los elementos vinculados a ella.

Considerando lo expuesto, la rentabilidad crea beneficios económicos a través de las ventas de sus activos y recursos disponibles; por consiguiente, la organización es considerada rentable porque lograra obtener ganancias y aprovechar de manera eficiente los recursos con los que cuenta para ofrecer a los clientes dentro del mercado.

Competitividad

Muñoz et al., (2021), expone que "la competitividad se refiere a la relación de una serie de formas que tiene una empresa que le permite destacarse frente a otras", en otras palabras, la competitividad está estrechamente vinculada con la eficacia del producto o servicio ofrecido y con el nivel de aceptación que estos logran entre los consumidores, por lo expuesto la

competitividad actua de forma eficiente, activa y persistente entre las empresas permitiendo sobresalir una sobre otras frente a las exigencias del mercado, esto dependerá de las características que las diferencien; así como tambien, de la manera en que la organizacion mejore perenemente sus procesos, es importante considerar el nivel de aceptación y preferencia que lograra entre sus clientes con la calidad de los bienes o servicios, estos son factores importantes que determinen su posicionamiento y éxito en el entorno comercial y competitivo.

Social

Desde el ambito de la sociedad Pérez Porto y Merino (2025) indican que "el término social se refiere a todo lo relacionado con la sociedad" entendiendo que por sociedad se refiere a grupos de personas que interactuan entre si compartindo costumbres y cultura propia de sus ancestros; es decir, lo social puede generar un sentido de pertenencia al compartir varios aspectos de forma colectiva, haciendo referencia a la forma en que los miembros de una sociedad coexisten y se relacionan entre sí.

Lo social implica aprender a respetar las diferencias, valorar la diversidad y colaborar para alcanzar objetivos comunes, siendo una estrategia esencial para el desarrollo armónico de cualquier comunidad; por ello, es fundamental promover una cultura de paz y cooperación, donde cada miembro se sienta valorado y forme parte activa de la comunidad.

Capacitación del personal

En lo que respecta a la capacitación del personal que labora dentro de la empresa, esta se convierte en una estrategia clave para la mejora continua, garantizando un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores fortaleciendo la ventaja competitiva de la organización, es decir, la capacitación no solo impulsa el desarrollo de habilidades acorde al campo de accion; sino que, promueve la adquisición de competencias esenciales, como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la capacidad de adaptación a los cambios del entorno laboral, permitiendo así enfrentar con mayor eficacia los desafíos del mercado laboral, tal como lo indican (Cid Sabas y Baldovinos, 2025) "la capacitación del personal es una estrategia clave para promover la mejora continua dentro de una organización",

Inclusion laboral

Según Hernández (2022), "la inclusión laboral se refiere a la oportunidad que se le brinda a las personas con discapacidad para ejercer una actividad laboral dentro de una empresa" entendiendo que las personas con discapacidad tienen una oportunidad de trabajo aunque enfrenten retos y barreras dentro de su empleo; por lo contrario, debido a su condición de salud como a las limitaciones impuestas por el entorno no son involucrados en empresas

que solo buscan el enriquecimiento, sin considerar que estas personas son utiles pese a sus limitaciones generando desempleo y marginación dentro de este grupo, desde otra vision, la inclusión laboral incorpora la posibilidad de que una persona con condiciones diferentes pueda acceder a un trabajo y sentirse util y valorada.

Sin duda alguna la inclusión laboral permite garantizar diferentes oportunidades de empleo para todos los individuos capaces de aporta a la empresa sin importar sus condiciones físicas o limitaciones, sobre todo si estas dificultades no solo están relacionadas con su condición de salud, sino también con la falta de adecuaciones en los espacios de trabajo; por consiguiente, al darles las oportunidades laborales, se reconoce el valor y las capacidades de cada persona dentro del ámbito laboral.

Apoyo comunitario

Para los autores Cañaveral y Guisao et al. (2024), las redes de apoyo comunitario son aquellas que "tienen como propósito manifestar ayuda, respaldo y acompañamiento a los individuos que afrontan situaciones complejas y difíciles dentro de la comunidad" en concordancia con lo expueso constituyen un campo integrado por varios actores sociales que colaboran de manera conjunta para conseguir objetivos comunes; de la misma manera, simbolizan una expresión de resiliencia comunitaria la misma que es entendida como la capacidad que desenvuelven los grupos sociales a partir de prácticas simultáneas, orientadas a perfeccionar sus condiciones de vida en contextos adversos, generando mecanismos de organización y cooperación manejando sus propios recursos con el propósito de enfrentar los problemas garantizado su bienestar y permanencia.

Recapitulando se puede manifestar que las redes de apoyo comunitario establecen un elemento esencial para el desarrollo y estabilidad de las comunidades, las mismas que fomentan la participación colectiva y la ayuda mutua entre las personas, estas redes permiten enfrentar problemáticas comunes y adversas, generando espacios para organizarse mediante el uso de sus propios recursos, fortaleciendo la convivencia, la resiliencia y el sentido de pertenencia social.

Ambiental

Según Casco (2021), sostiene que "el ambiente puede concebirse como un espacio con múltiples dimensiones, influenciado por diversos factores como la constitución de los seres vivos, sus estructuras sociales, sus tradiciones" en concordancia con lo que expresa el autor se entiende que el entorno está en constante cambio, su variabilidad puede ser alta o baja de acuerdo a la temporalidad del año lo que determina la calidad de vida y la sostenibilidad de los ecosistemas, no se trata solo de una cuestión técnica o metodológica, sino que es primordial

para entender cómo los seres humanos, los organismos vegetales y animales se conciernen con el mundo que los rodea, considerando que el ambiente puede entenderse como un espacio multidimensional influenciado por los seres vivos, sus estructuras sociales, costumbres y el tiempo en el que se analiza; pues, al ser dinámico, puede presentar distintos niveles de cambio o variabilidad; por lo que, es esencial reconocer que las acciones humanas tienen un impacto directo en el medio ambiente, ya sea positivo o negativo, y que la conservación de este entorno es fundamental para garantizar el bienestar de las generaciones presentes y futuras;asi mismo, la interacción entre todos estos factores influye en la calidad de vida y en la sostenibilidad del ecosistema.

Ahorro energético

Según Hinojosa y Sandoval (2024), "el ahorro energetico no sólo ayuda a proteger el medio ambiente, sino que también incide directamente en la economía familiar" por lo expresado se entiende que el ahorro de la energia dentro de las empresas y los hogares reduce costos de pagos por el servicioy dentro de la emprea se optimizan los recursos para una mejor produccion mejorando así la calidad de vida y promoviendo el consumo sostenible a largo plazo, la educación y la responsabiidad social sobre la importancia de la conservación de la energía son esenciales para lograr estos objetivos.

Finalmente se concluye que el ahorro energético favorece al medio ambiente y a la economía de las familias, por lo que es importante considerar que reducir el consumo eléctrico permite disminuir los gastos del hogar permitiendo aprovechar mejor los recursos disponibles, contribuyendo al bienestar social y a la conservación del entorno.

Reciclaje

En referencia al reciclaje y a las personas que se dedican a esta actividad son importantes para disminuir la cantidad de basura y para recuperar materiales que se pueden reutilizar en diferentes actividades productivas, su labor ayuda a reducir de forma notable la contaminación del medio ambiente, protegiendo especialmente el suelo, el agua y el aire, evitando el uso excesivo de recursos naturales, abriendo la posibilidad de producir con materias primas nuevas, el reciclaje impulsa una mayor educación y compromiso ambiental en la comunidad, lo que apoya la reutilización de los materiales considerados desechos.

Macias-Arriaga (2024), sostiene que "la educación ambiental fortalece el compromiso de la comunidad con el cuidado del planeta" comprendiendo que los materiales no se consideran desechos, sino que permanecen dentro del ciclo productivo mediante su reciclaje constante, la mano de obra del ser humano dedicado a esta labor es fundamental, para lograr

una gestión de residuos más responsable y sostenible, disminuyendo la cantidad de basura que termina en los vertederos que a lo posterior se convierte en medio de contaminación.

Manejo de residuos electronicos

El manejo de residuos electrónicos según Zambrano Yépez et al., (2022), se define como "una responsabilidad que nos da a conocer la vida útil de un aparato electrónico" es decir un aparato electrónico dentro de su uso tiene un tiempo útil de vida y luego es desechado; sin embargo darle la debida reutilización u otro uso tiene como objetivo principal eliminar la contaminación y asi poder cuidar el entorno y la vida de las personas, considerando el análisis realizado el manejo de residuos electrónicos es primordial en el campo de la industria empresarial; pues, a estos aparatos se los puede reutilizar como repuestos de otros aparatos reduciendo la contaminación y el desgaste económico de la empresa.

Ética

Para Freire y Nagua (2020), la ética "forma parte de todos los aspectos de la vida humana, vinculada a las responsabilidades morales del individuo" esta significación hace referencia a la moralidad de los seres humanos y esta vigentes desde la antigüedad hasta la época actual, es considerada un producto social que orienta el comportamiento de las personas dentro de un contexto específico, con un rol fundamental en la existencia humana influyendo en la forma en que se toman decisiones dentro de la sociedad; por ello, es un conjunto de valores que se forman dentro de la sociedad y que cambian según las transformaciones culturales, políticas y morales, en distintos ámbitos de la vida, demostrando que las personas necesitan normas y principios que orienten su comportamiento, estos principios buscan favorecer una convivencia armoniosa y el respeto mutuo entre los individuos.

Practicas éticas

Según Abendaño et al. (2024), sostiene que "las prácticas éticas son valores que proponen dentro de una empresa de manera responsable que permite obtener transparencia y honestidad" las empresas desde sus inicios tienen un código ético que rige entre sus colaboradores, dando como resultado una buena cultura dentro de las organizaciones, permitiendo cumplimiento, efiencia y disciplina entre los empleados, de esta forma las decisiones seran bien ejecutadas desde el punto de vista de responsabilidades y respeto.

Las buenas prácticas éticas son consideradas parte importante dentro de las instituciones, al ser un conjunto de normas, permite fortalecer el bienestar de cada persona que labora dentro de ellas, como consecuencia tenemos la responsabilidad, el respeto y la transparencia organizacional, que permite sobresalir de las otras empresas, brindando un

beneficio para los clientes a traves de una comunicación efectiva y asertiva, que como resultado permitira el éxito ante la comunidad convirtiendo a la empresa en un sinónimo de crecimiento basados en principios éticos.

Transparencia

De acuerdo a Asuncion Lyon (2022), indica "como el principio mediante el cual una empresa actúa de manera abierta, honesta y clara en sus decisiones, procesos y comunicaciones" es decir en una empresa la trasparencia significa actuar con claridad y honestidad en todas sus actividades manteniendo procesos abiertos para generar confianza entre empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés, por lo expuesto una empresa transparente promueve la responsabilidad, fortalece su reputación y favorece relaciones basadas en la confianza y el respeto, como consecuencias en contextos donde la falta de claridad puede generar desconfianza y conflictos, este valor resulta primordial para robustecer la credibilidad promoviendo entornos justos y participativos.

Cumplimiento normativo

Según Escala, (2025) El cumplimiento normativo se refiere a "integrar en las empresas leyes que permitirá tener disciplina para no tener inconveniente con el personal interno" entendiendo como políticas que una empresa implementa para asegurar que sus actividades empresariales se desarrollen de acuerdo a las leyes que rigen como políticas internas que son aplicadas por todo el personal de colaboradores" de la misma forma, su objetivo es prevenir riesgos laborales como sanciones, garantizando que sus operaciones se realicen de manera ética y responsable, como parte relevante de estos cumplimientos normativos implica tener un buen ambiente laboral interno como externo para llegar hacia un objetivo concreto y sobre todo tener aptitudes positiva que reflejen el bienestar de todos.

Fundamentaciones 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

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. (Constitución de la República del Ecuador, artículos 14, 2008)

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay. (Constitución de la República del Ecuador, artículos 275, 2008)

Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria

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:

c) El comercio justo y consumo ético y responsable y, g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas. (Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria, artículo 4, 2011)

Art. 141.- Incentivos 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.(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, artículo 141, 2011)

La Asamblea General de las Naciones Unidas

Según La Asamblea General de las Naciones Unidas, (2015) la Agenda 2030 se aprobó en septiembre del mismo año, en referencia al desarrollo sostenible dentro de la convencion de la Asamblea General de las Naciones Unidas, indicando varios puntos claves direccionados a una transformación de la sostenibilidad económica, social y ambiental con varios cambios positivos que benefician al trabajador de cualquier institución.

Los 17 Objetivos implicados con el desarrollo sostenible son:

Objetivo 1. fin de la pobreza en todo el mundo.

Objetivo 2. fin al hambre, logrando la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición promoviendo la agricultura sostenible.

Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos, en todas las edades.

Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

Objetivo 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres.

Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad del agua y el saneamiento para todos.

Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía accesible, fiable, sostenible y moderna para todos.

Objetivo 8. Promover el crecimiento económico, la inclusion y el empleo productivo para todos.

Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promoviendo la industrialización inclusiva y sostenible fomentando la innovación.

Objetivo 10. Reducir la desigualdad en los países.

Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Objetivo 14. Conservar y utilizar los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar el cuidado de los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitando el acceso a la justicia para todos y construir en todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas a la comunidad.

Objetivo 17. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

ISO 26000

La ISO 26000 es una norma internacional ISO que ofrece una guía para conocer cuáles son los pasos a seguir para aplicar una buena responsabilidad social por parte de las empresas según (Guia de Responsabilidad Social, Norma ISO 26000, 2010) indica que “sirve para ayudar a todo tipo de empresa sin fines de lucro a contribuir de forma ética al desarrollo sostenible” es decir, es utilizada normalmente por cualquier tipo de empresas, perteneciente al sector público como privado, esta norma sirve de mucha ayuda cuando las organizaciones desean implementar prácticas de responsabilidad social empresarial, pero desconocen del tema, entonces la ISO permite que apliquen acciones socialmente responsables y que estén regidas a las exigencias de la sociedad que cada vez piden más exigencias, cuenta con varios principios básicos, tales como transparencia, respeto al principio de legalidad, a los interese de las partes involucradas, permite la rendición de cuentas entre otras, abordando varias áreas claves como derechos humanos, practicas laborales y medio ambiente; ademas de la participacion activa y el desarrollo de la comunidad.

Norma SA 8000

La SA 8000, desarrollada por Social Accountability International (SAI), es una norma internacional pionera que ayuda a las empresas de todo el mundo a garantizar condiciones laborales justas, basada en convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y otros organismos de derechos humanos reconocidos, según Turzo et al., (2024), “se basa en

los principios fundamentales de las normas internacionales de derechos humanos y establece requisitos estrictos en materia de condiciones laborales, salud y seguridad, y derechos laborales" sus principales aspectos éticos no permiten el trabajo infantil, trabajo forzado y obligatorio; ademas de garantizar un salario digno, cuenta con la protección de los trabajadores fortaleciendo la reputación y la responsabilidad de las empresas; por tanto, ayuda a las organizaciones empresariales a garantizar condiciones laborales dignas, el respeto de los derechos humanos y una gestión responsable de su fuerza laboral.

Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo esquema para elaborar memorias de sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo, esto incluye la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas informando sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización facilitando la toma de decisiones.(Estrada Diaz, 2024)

La Norma ISO 14000

La Norma ISO 14000 fue aceptada en septiembre de 1996 y su versión oficial en español, en mayo de 1997, se refiere a un conglomerado de normas encargadas de reducir el impacto medioambiental, la actualidad la globalización empresarial permite una competencia cada vez mayor y el impacto en el mercado laboral es fuerte, para reducir esta problemática se adoptaron estas medidas de responsabilidad. (Norma ISO 14000, 2021)

Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, consiste en un llamado a las empresas a alinear sus operaciones y estrategias basados en principios relacionados al área de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

ISO 37301(COMPLIANCE)

Esta norma proporciona directrices para implementar, evaluar, mantener y mejorar un sistema de gestión eficaz, garantizando el cumplimiento de las politicas de compliance, justificando la formación, gestion, cambios legislativos o internos, contribuyendo a la prevención de riesgos penales.

ISO 37001 (ANTISOBORNO)

La norma ISO 37001 esta diseñada para simplificar la incorporación de un sistema de gestión antisoborno en cualquier organización, tiene como finalidad prevenir y detectar a diferentes intentos de sobornos, haciendo cumplir las leyes aplicables en este contexto permitiendo a una empresa demostrar su compromiso con la integridad y etica empresarial,

posee varios objetivos entre los cuales se encuentran la detección y gestión de riesgos relacionados al soborno, prevenir sobornos dentro de la organización promoviendo una cultura de ética, integridad y transparencia.

PRINCIPIOS ESG

Esta valiosa herramienta está diseñada para asistir a las organizaciones en la integración efectiva de los principios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG), fundamentales en el contexto actual de sostenibilidad global.

NIIF S1 (Normas Internacionales de Información Financiera)

Marca un hito en la transparencia y comparabilidad, de la información ESG en los informes financieros, su propósito permite establecer requisitos generales para que las empresas revelen información sobre los riesgos relacionados con la sostenibilidad, así como también las oportunidades de las mismas, proporcionando información relevante sobre como Mejorar la transparencia y la comparabilidad de los informes empresariales apoyados en la toma de decisiones de inversionistas y otros interesados, integrando la información financiera con la información de sostenibilidad en concordancia con los aspectos de gobernanza, estrategia, gestión de riesgos métricas y objetivos, facilitando de esta manera el acceso a financiamiento e inversiones, promoviendo informes más transparentes, comparables y útiles para la toma de decisiones.

NIIF S2 (Normas Internacionales de Información Financiera)

Enfocada en la información de riesgos y oportunidades relacionadas con la actividad climática que pueda afectar la información financiera cuenta como objetivo principal brindar evaluar cómo el cambio climático influye en el valor y desempeño de una organización mejorando de esta manera la transparencia sobre la gestión del cambio climático, Identificando oportunidades relacionadas con la transición hacia una economía sostenible lo que facilitará la toma de decisiones de inversionistas y otros usuarios de la información financiera, mejorando la transparencia sobre el impacto del cambio climático en la organización impulsando estrategias empresariales más sostenibles.

CAPÍTULO II

Metodología

Diseño de la investigación

En el proceso del estudio se realizó un diseño de investigación que representa la guía que direcciona el trabajo encaminando a responder la pregunta o idea a defender; es decir, direcciona los métodos y procedimientos que se utilizaron durante todo el proceso para recolectar y analizar los datos, este trabajo de titulación permitirá tener los resultados que concuerden con los objetivos establecidos, ayudando a obtener resultados que aporten de manera eficiente todo el proceso investigativo, permitiendo conocer si dentro de la empresa objeto de esta investigación se verificó si utilizan la estrategia de la Responsabilidad Social empresarial de manera empírica.

No experimental

El diseño no experimental según lo menciona Arias-Gonzales (2021) "no se permite la manipulación de las variables sino que se estudian tal cual ocurren en su contexto" entendiendo con ello, que se evalúa el fenómeno en su entorno natural, sin manipulación de ninguna índole facilitando su interpretación, favoreciendo la obtención de datos precisos tal cuál se presentan en el campo, siendo esto un aspecto relevante de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), dentro de la empresa La Casa Del Computador objeto de este estudio.

Enfoque mixto

Enmarcados en el proceso de investigación las técnicas mixtas corresponden a la metodología cuantitativa y cualitativa dentro del mismo estudio cuya finalidad es aprovechar las ventajas de ambos enfoques para alcanzar una comprensión más amplia y profunda del fenómeno analizado, con la aplicación de este enfoque se podrá combinar los datos cuantitativos como las encuestas, análisis estadísticos con los procesos cualitativos como la entrevista, observación, análisis de documentos para contrastar y complementar resultados arrojados de ambos métodos, ofreciendo una visión profunda del fenómeno de estudio, para los autores . Vizcaíno Zuñiga et al., (2023) este método consiste en "recoger, analizar e integrar datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio" este enfoque fortalece la validez de los resultados y posibilita una interpretación más profunda.

Alcance descriptivo

En base a lo señalado por Valle et al. (2022), el alcance descriptivo "permite especificar características y procesos de los fenómenos que son de investigación tal cual son y se manifiesten" es decir, desde su perspectiva se basa en el hecho de investigar y buscar la forma de explicar el porqué de situaciones de sucesos, dentro de esta investigación se describe el

problema de la responsabilidad social empresarial en la empresa La Casa Del Computador desde una perspectiva más técnica y científica.

Métodos de investigación

Analítico

Según Echeveria Lopera et al., (2010) indica " el objeto de estudio se descompone en partes para realizar un estudio individual" entendiendo con ello que el fenómeno de estudio se examinó y se analizó cada una de sus componente con el objetivo de entender sus características y la relación existente entre ellas, luego permite unir sus partes para tener una mejor visión del fenómeno objeto de estudio, este método ayuda a identificar el problema del fenómeno, analiza sus componentes de forma individual, se interpreta sus resultados con mayor facilidad; con ello, permite un estudio detallado de cada componente del fenómeno, facilitando la identificación de factores relevantes favoreciendo conclusiones fundamentadas en un análisis sistemático. En este estudio se utilizó esta metodología en la empresa La Casa del Computador para analizar sus partes luego integrarlos para conocer cómo se aplica la responsabilidad social empresarial en el contexto corporativo dentro del mercado competitivo actual.

Población y Muestra

Población

Para Ventura León (2017), sostiene "la población se refiere al grupo de elementos que poseen las características que se desea analizar" es decir, todo el contexto que se va analizar desde los trabajadores y clientes de la empresa la casa del computador.

Tabla 1.

Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Trabajadores	22
Clientes	1.056
TOTAL	1.078

Nota: Datos obtenidos de la empresa la Casa del Computador.

Muestra

Hernández González, (2021), define que "una muestra es un grupo seleccionado de la población que debe ser representativo de esta última", entendiendo con ello que corresponde a la poblacion elegida mediante un muestreo denominada tamaño de la muestra, en donde se aplicará toda la investigación**.** existen dos tipos principales de muestras: probabilísticas y no probabilísticas, las probabilísticas se definen porque todos los individuos u objetos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados por el investigador, mientras que las no probabilísticas que los individuos u objetos son seleccionados no por probabilidad, sino por criterios determinados por el investigador, que pueden estar relacionados con características específicas, en este caso la muestra estuvo integrada por el Gerente General, Recursos Humano y 22 trabajadores y clientes a quienes se les aplicaron encuestas en referencia al tema de investigacion.

Tabla 2.

Matriz de tamaño muestral

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 1.056 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	**d**	error	máximo	de	estimación					
	10,0%	**9,0%**	**8,0%**	**7,0%**	**6,0%**	**5,0%**	**4,0%**	**3,0%**	**2,0%**	**1,0%**
90%	63	77	96	121	159	214	301	438	649	913
95%	88	107	131	165	213	282	383	531	733	951
97%	106	128	157	196	250	326	434	584	777	969
99%	144	172	209	257	322	408	524	672	842	993

Nota: *Tamaño muestral*

Datos

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población = 1,056

p: Probabilidad del éxito = 0,5

q: Probabilidad de fracaso = 0,5

z: Nivel de confianza = 95% (1,96)

e: Margen de error = 5% (0,05)

Cálculo realizado en Excel de manera manual:

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

$$n = \frac{(1{,}056)(1{,}96)^2(0{,}5)(0{,}5)}{(0{,}05)^2(1{,}056-1)+(1.96)^2(0{,}5)(0{,}5)}$$

$$n = \frac{1{,}056 * 3{,}8416 * 0{,}25}{(0{,}0025 * 1{,}055 + 3{,}8416 * 0{,}25)}$$

$$n = \frac{1{,}056 * 0{,}9604}{2{,}6375 + 0{,}9604}$$

$$n = \frac{1014{,}1824}{3{,}5979}$$

$$n = 281{,}88$$

$$\boldsymbol{n = 282}$$

Recolección y procesamiento de datos

La recolección de datos es una etapa de la investigación que permite obtener, organizar y analizar cada uno de los datos necesarios para responder a la pregunta o idea a defender de la investigación para cumplir los objetivos del estudio, en este caso el proceso es aplicable a la empresa la casa del computador objeto del estudio.

Técnicas de recolección de datos

Hernández Mendoza y Duana Avila (2020), indican que "las técnicas de recolección de datos radican en un conjunto de instrucciones y acciones que facilitan al investigador la obtención de la información requerida para responder a la pregunta de investigación", en la investigacion se aplicaron varias técnicas tales como: encuestas, entrevistas, revisión documental, y la observación, estas técnicas permitieron tener mas validez y constancia al momento de ser aplicadas en la empresa La Casa Del Computador

Procesamiento de datos: Los datos recolectados fueron revisados, codificados y tabulados en una base de datos, en esta ocasión se utilizo el software estadístico SPSS aplicando técnicas estadísticas descriptivas, presentando los resultados en tablas y figuras para facilitar su interpretación.

Entrevista

Feria Avila et al. (2020)**,** define a la entrevista como "un método de búsqueda en el nivel empírico, que se realiza de manera dirigida y a través de una comunicación interpersonal con uno o varios participantes", por lo expuesto, tiene como propósito obtener con base en un objetivo definido y utilizando un cuestionario, opiniones o juicios de los entrevistados sobre

las causas, consecuencias y posibles soluciones del problema objeto de estudio; por consiguiente la entrevista permitira obtener información relevante por parte del gerente, recursos humanos y trabajadores de la empresa la Casa del Computador, para saber si se aplicó la RSE en su empresa, y si este resultado concuerda y da contestación a la pregunta o idea a defender de la investigación.

Encuesta

Feria Avila et al., (2020), afirma que la encuesta constituye " una técnica de recolección de datos que permite obtener información directa de las personas mediante preguntas diseñadas con anterioridad" en la empresa objeto de estudio se aplico a l muestra seleccionada para obtener informacion relacionada con las variables de estudio y dar respuesta a los objetivos planteados.

Herramientas de investigación

Google Forms

Es una herramienta de Google que permite planificar eventos, realizar encuestas y formular preguntas dirigidas a un público específico, en el trabajo investigativo se utilizó como un cuestionario con preguntas orientadas a recolectar la información que se pretende analizar, el cuestionario puede enviarse o publicarse en línea para que los destinatarios lo respondan, y los resultados se obtengan de forma virtual se organizan en una hoja de cálculo, facilitando su almacenamiento para su posterior análisis (Leyva López et al., 2018)

El uso de Google Forms en esta investigación permitió diseñar e implementar cuestionarios de manera sencilla, con preguntas necesarias dentro de la investigación para el análisis, ajustándolas al contexto empresarial, facilita la participación de los destinatarios y agiliza la recolección de datos.

Programa SPSS

El software SPSS es un software informático de carácter estadístico ampliamente reconocida por su capacidad de analizar datos, cuenta además con una variedad de herramientas estadísticas diseñadas para que los investigadores puedan procesar y examinar la información de manera rigurosa y eficiente; de igual forma, permite importar bases de datos provenientes de otras aplicaciones contribuyendo a agilizar el trabajo de la información, en conjunto, estas cualidades hacen de SPSS "una herramienta útil para investigaciones que requieren el tratamiento estadístico de datos, así como para la generación de resultados presentados de manera comprensible" tal como lo manifiesta (Chávez Esponda y Morell Pérez, 2024).

Validación de instrumentos

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, que pertenecen a los cuestionarios de entrevista y encuesta, fueron evaluados mediante un especialista con conocimiento en relación con el tema de estudio, en el área de Responsabilidad Social Empresarial, esto nos permitió comprobar que los instrumentos cumplan con los parámetros de coherencia, claridad y que tengan una idoneidad al objeto de la investigación.

Posteriormente a la validación de contenido, se llevó a cabo la ejecución de los instrumentos a los trabajadores y clientes de la empresa, considerando la muestra definitiva establecida para la investigación. Una vez finalizada la aplicación de las encuestas, se determinó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico SPSS, a partir de los datos obtenidos de la muestra definitiva seleccionada.

Alfa de Cronbach de los trabajadores

Tabla 3.

Alfa de Cronbach de trabajadores

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,876	14

Nota: se obtiene un valor de 0,876 verificando la confiabilidad del cuestionario aplicado a los trabajadores

Alfa de Cronbach de los clientes.

Tabla 4.

Alfa de Cronbach de clientes

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,883	10

Nota: se obtiene un valor de 0,883 verificando la confiabilidad del cuestionario aplicado a los clientes.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas

Las entrevistas se aplicaron a las 3 personas importantes dentro de la empresa en cual fue al gerente general, recursos humanos y un trabajador de la empresa la Casa del Computador, con el propósito de recoger la información y las respectivas opiniones del personal referente al tema la Responsabilidad social empresarial en la empresa la Casa del Computador.

Variable: Responsabilidad Social Empresarial

1. **Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría el compromiso de La Casa del Computador con la Responsabilidad Social Empresarial?**

De las respuestas obtenidas en la entrevista realizada al gerente y recursos humanos de la empresa la casa del computador, se evidencia que la empresa mantiene una percepción positiva respecto a la RSE, los entrevistado coinciden que impulsar sus propias acciones orientadas al desarrollo sostenible, demuestra un compromiso permanente de la empresa en lo social, ambiental y ético; de igual forma, destacan que la empresa acoge un enfoque de mejora, mientras que los trabajadores piensan que deben ser responsable en todo ámbito, visualizando un entendimiento empírico de que las actividades que realizan dentro de la organización son importantes para el crecimiento empresarial.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 1, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

2. **¿Qué acciones desarrolla la empresa para mejorar el desempeño y la productividad de los colaboradores?**

En la respuesta del gerente, recursos humano y el trabajador de la casa del computador, mencionan que la empresa ejecuta varias acciones encaminadas al bienestar y la motivación de sus colaboradores, destacando lo social, económico y laboral, como consecuencia realizan capacitaciones para mejorar la calidad de vida del personal, considerando varios reconocimientos por su aporte a la mejora de la empresa con un compromiso de fortaleza y satisfacción que impulsa el desarrollo de la empresa a través del talento humano.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 2, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

3. **¿Considera que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios económicos o contribuyen a la sostenibilidad financiera de la empresa? ¿De qué manera?**

En la respuesta del gerente, recursos humano y el trabajador de la casa del computador, expresaron que existe consenso afirmativo porque la RSE aporta beneficios significativos al crecimiento y sostenibilidad de la organización, consideran que fortalece la imagen corporativa, generando mayor confianza al consumidor, reduciendo la rotación del personal y la optimización de los procesos internos, reconociendo que la aplicación de prácticas responsable, minimizando riesgos organizacionales y promoviendo relaciones solidas con grupos de interés.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 3, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

4. **¿Cómo contribuyen las prácticas de responsabilidad social empresarial a fortalecer la imagen y competitividad de la empresa frente a otras del sector?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, asegura que la RSE, establece un factor primordial para fortificar la competitividad de la empresa de tecnología la Casa del computador, coincidiendo con sus respuestas manifestando que estas prácticas responsables generan mayores oportunidades comerciales y contribuyen a diferenciar a la empresa de otras.

Asimismo, destacan que la atención al cliente con transparencia eficiencia y eficacia, representando una de las principales fortalezas, teniendo una gran relación de talento humano calificado.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 4, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

5. **¿Qué actividades realiza la empresa para contribuir al bienestar o desarrollo de la comunidad donde opera?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, manifiestan que mantiene una participación en el desarrollo social y económico del cantón La Libertad y la Provincia de Santa Elena, destacando que la organización promueve diversas iniciativas orientadas al bienestar de la comunidad, como actividades al deporte, capacitaciones de la tecnología y ferias en el emprendimiento.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 5, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

6. **¿Qué programa de capacitación o desarrollo profesional ofrece la empresa a sus colaboradores?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, nos indica que sí ofrece programas de capacitación y desarrollo profesional dirigidos a sus colaboradores, cada trabajador coincide, en que las formaciones están encaminadas principalmente al área tecnológica, con un proceso continuo en las herramientas y tecnologías utilizadas por la empresa, destacando la existencia de procesos con certificaciones otorgadas por marcas reconocidas, lo que impulsa un valor adicional al desarrollo de las competencias del personal.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 6, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

7. **¿Qué políticas o acciones implementa la empresa para promover la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, nos indican que la empresa efectúa políticas y acciones orientadas a promover la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral, señalando que el acceso a oportunidades de crecimiento y ascenso se realiza en base al desempeño, las competencias técnicas, las habilidades y la iniciativa demostrada por cada trabajador de la empresa, priorizando el potencial de desarrollo dentro del mercado competitivo, se destaca que la organización procura brindar un trato equitativo a todos los trabajadores.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 7, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

Ambiental

8. **¿Cómo gestiona la empresa los residuos electrónicos o tecnológicos generados por sus actividades?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, nos indica que la evidencian que la empresa gestiona los residuos electrónicos mediante prácticas de reciclaje y una adecuada coordinación interna, señalando que los equipos y componentes deteriorados son recolectados de manera técnica, siguiendo procedimientos que involucran a las áreas responsables con las medidas de seguridad correspondientes. destacando el beneficio de estos residuos para prolongar su vida útil o transformarlos en nuevos materiales.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 8, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

9. **¿Qué prácticas de reciclaje o reutilización de materiales se desarrollan dentro de la empresa?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, nos indica que la empresa desarrolla prácticas de reciclaje y reutilización de materiales con el propósito de optimizar el uso de los recursos y reducir la generación de residuos, entre las labores mencionadas se encuentran la reutilización de cartones para fines internos, la recuperación de piezas en buen estado para prolongar la vida útil de otros equipos y la revisión de componentes para garantizar una manipulación segura, estas prácticas reflejan el compromiso de la empresa con el compromiso responsable de los materiales y la prevención de riesgos en el entorno laboral.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 9, se encuentra en el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

10. **¿La empresa cuenta con un código de ética, reglamento interno o político que orienten la conducta de los colaboradores?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, nos indica, que la empresa cuenta con normas y lineamientos que orientan la conducta de sus colaboradores, respaldados por el reglamento interno y el cumplimiento del Código de Trabajo, destacando el compromiso de la organización con el respeto a los derechos laborales y con la promoción de valores como la responsabilidad, el profesionalismo y la calidad en la atención al cliente.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 10, se encuentra el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

11. **¿Cómo se garantiza la transparencia en la comunicación de decisiones, políticas y procedimientos dentro de la empresa?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, nos indica que garantizan la transparencia en la comunicación mediante diversos mecanismos, como reuniones, capacitaciones, correos electrónicos y una comunicación constante entre los diferentes niveles organizacionales, promoviendo la participación de los colaboradores en la toma de decisiones; brindando, retroalimentación cuando sea necesario para corregir situaciones y fortalecer la atención al cliente.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 11, se encuentra el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

12. **¿Qué normativas legales, laborales y ambientales considera que la empresa cumple como parte de su responsabilidad social empresarial?**

En la respuesta del gerente, recursos humanos y el trabajador de la casa del computador, nos indica, que normativas legales y laborales vigentes destacan el cumplimiento del Código de Trabajo, el Código de Ética y el Código Orgánico Integral Penal.

La respuesta completa de los 3 entrevistados referente a la pregunta 12, se encuentra el **Apéndice 15, página 117, 118, 119, 120.**

Análisis de los resultados de las encuestas

Análisis de los resultados de la encuesta de los trabajadores

Tabla 5.

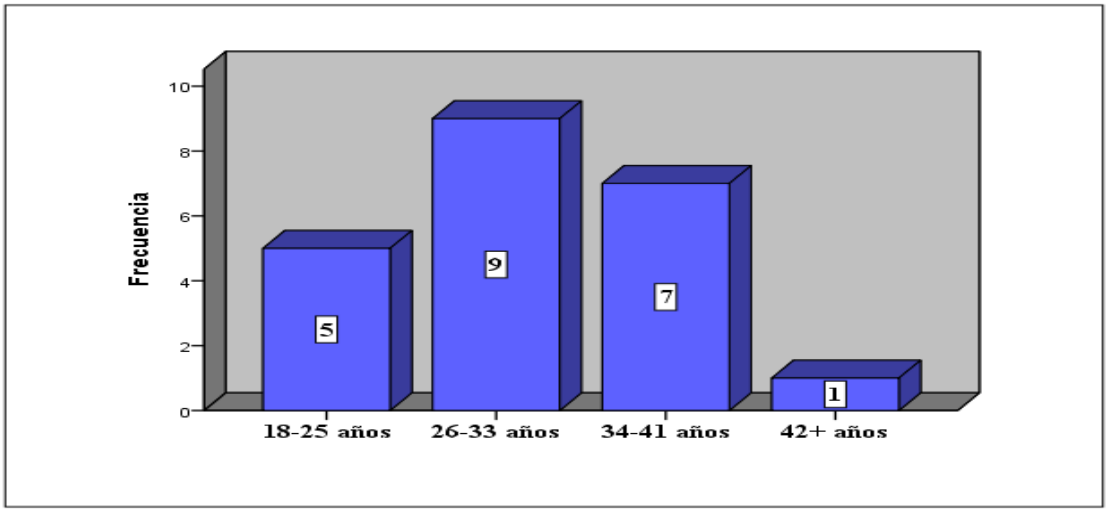
Edad

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25 años	5	22,7	22,7	22,7
	26-33 años	9	40,9	40,9	63,6
	34-41 años	7	31,8	31,8	95,5
	42+ años	1	4,5	4,5	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores

Gráfico 1

Edad



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

De los 22 trabajadores de la empresa la Casa del Computador el mayor porcentaje están en el rango de personas jóvenes dedicadas a esta actividad, mientras que el promedio está conformado por adultos quienes cuentan con más experiencia permitiéndoles aportar a los demás el conocimiento adquirido, y consolidar un ambiente saludable dentro de la compañía.

Tabla 6

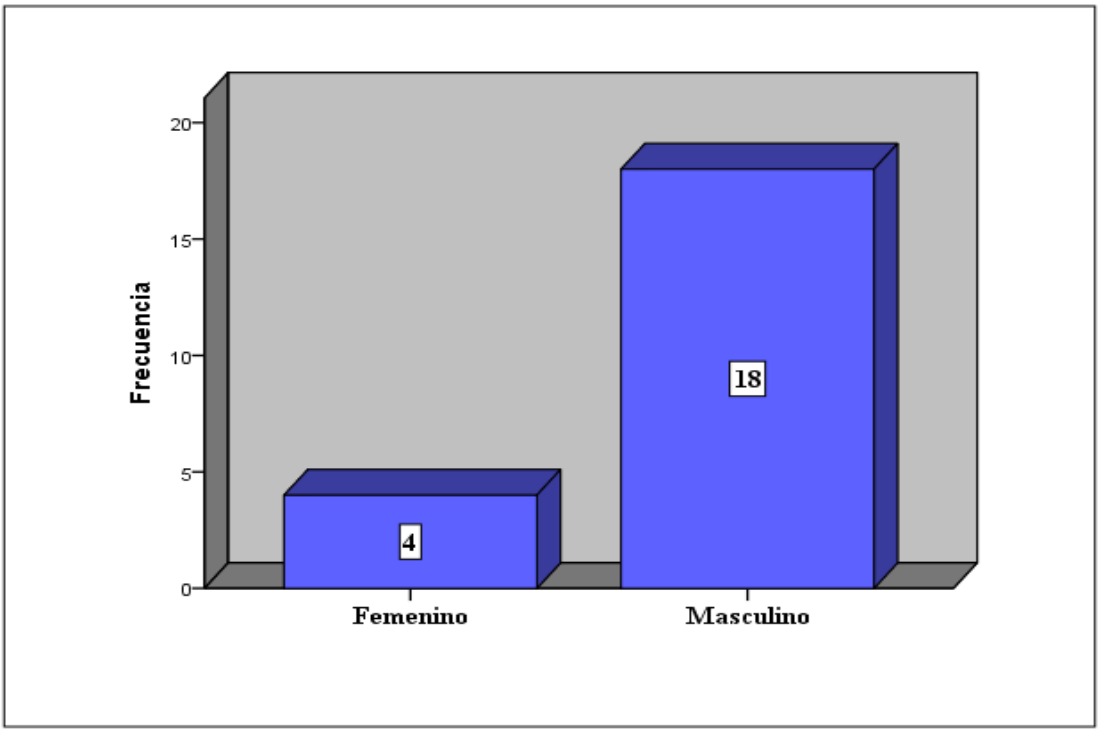
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	4	18,2	18,2	18,2
	Masculino	18	81,8	81,8	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 2

Sexo



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores

Se puede evidenciar que el mayor porcentaje es el género masculino, mientras que el mínimo está conformado por el género femenino, debido a que la empresa actualmente presenta más trabajadores hombres en comparación con las mujeres, puesto que la conformación esta más relacionada con las características y funciones técnicas y operativas que se desarrollan en la empresa.

Tabla 7.

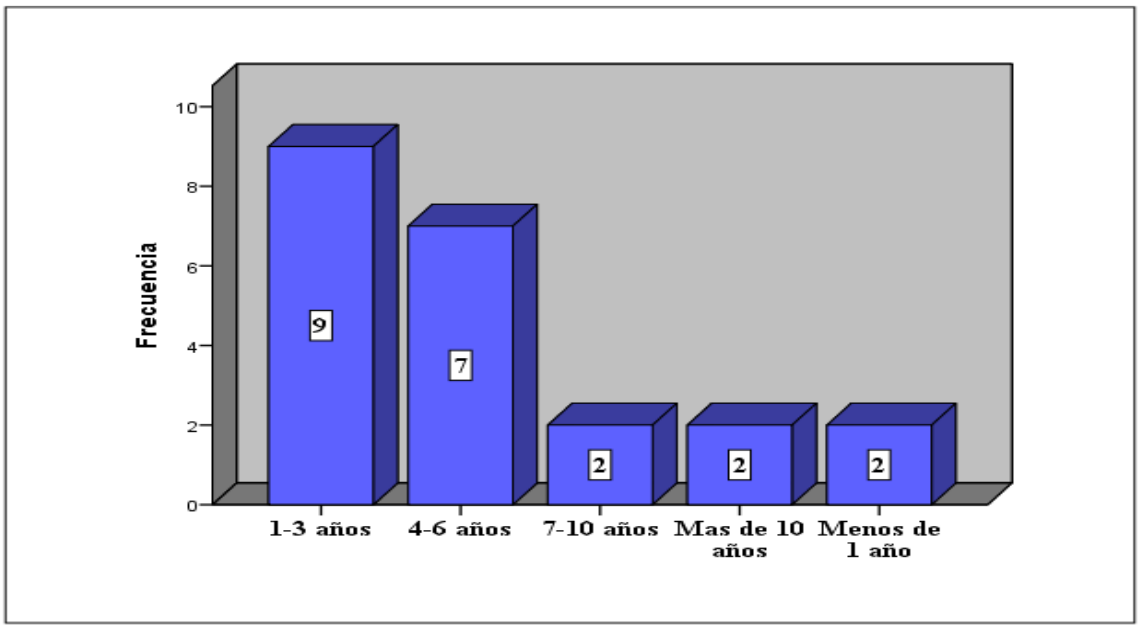
Tiempo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1-3 años	9	40,9	40,9	40,9
	4-6 años	7	31,8	31,8	72,7
	7-10 años	2	9,1	9,1	81,8
	Mas de 10 años	2	9,1	9,1	90,9
	Menos de 1 año	2	9,1	9,1	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 3

Tiempo en la empresa



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

En este gráfico permite observar que la personas con menos tiempo trabajando tienen desde 1-3 años y 4-6 años, siendo este un porcentaje mayor, mientras, que el personal que tiene más tiempo es decir 10 años prevaleciendo en su puesto de trabajo con un porcentaje menor entendiendo con ello que la empresa da oportunidad de trabajo a personas jóvenes.

Tabla 8

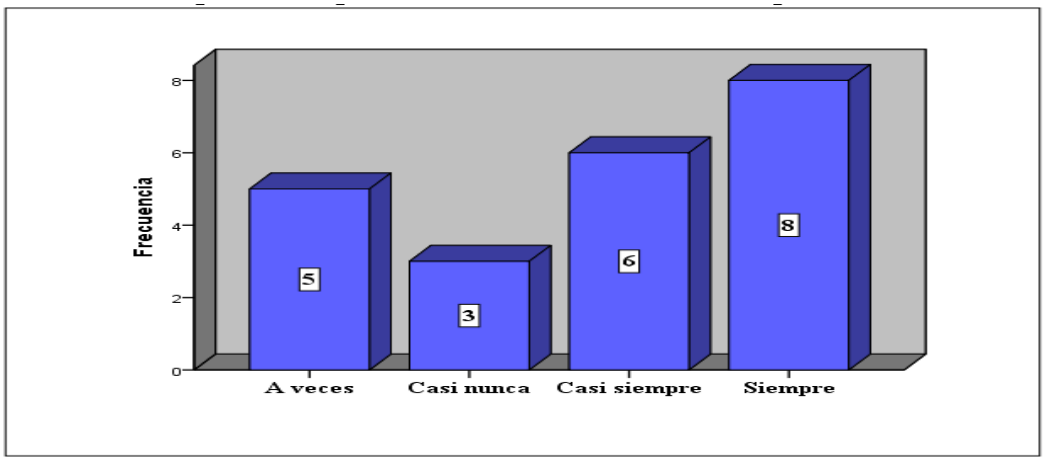
1. Tengo conocimiento de las acciones de responsabilidad social empresarial que desarrolla La Casa del Computador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	22,7	22,7	22,7
	Casi nunca	3	13,6	13,6	36,4
	Casi siempre	6	27,3	27,3	63,6
	Siempre	8	36,4	36,4	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 4

1. Tengo conocimiento de las acciones de responsabilidad social empresarial que desarrolla La Casa del Computador



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Este gráfico da a conocer que tanto conocimiento tienen los trabajadores dentro de la empresa la Casa del Computador sobre la RSE, donde el mayor porcentaje recae en casi siempre y siempre, seguido del porcentaje medio que conoce a medias sobre esta estrategia, a veces y como mínimo un casi nunca. que no tiende a conocimiento de la RSE.

Tabla 9

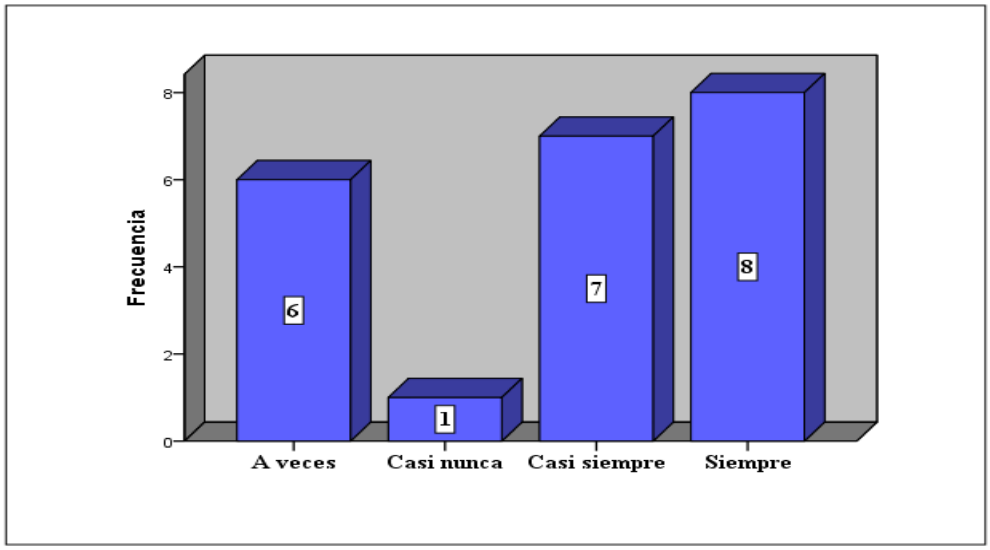
2. La empresa implementa nuevas acciones orientadas al fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	6	27,3	27,3	27,3
	Casi nunca	1	4,5	4,5	31,8
	Casi siempre	7	31,8	31,8	63,6
	Siempre	8	36,4	36,4	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 5

2. La empresa implementa nuevas acciones orientadas al fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Según el gráfico indica que un porcentaje mayor de casi siempre" y siempre realiza la implementación de nuevas acciones, seguida de un porcentaje medio que es a veces, es decir que lo realizan en vez en cuando, y un mínimo porcentaje que es casi nunca realizan el fortalecimiento de estas nuevas acciones permitiendo que tengan una leve deficiencia.

Tabla 10

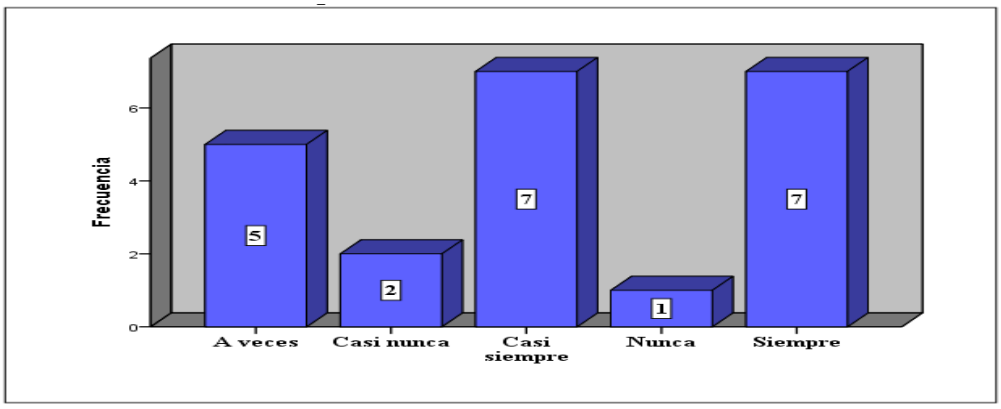
3. Las actividades que realizo están claramente definidas y me permiten desempeñar eficientemente mis funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	22,7	22,7	22,7
	Casi nunca	2	9,1	9,1	31,8
	Casi siempre	7	31,8	31,8	63,6
	Nunca	1	4,5	4,5	68,2
	Siempre	7	31,8	31,8	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 6

3. Las actividades que realizo están claramente definidas y me permiten desempeñar eficientemente mis funciones.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

El gráfico da a entender que las actividades están claras y definidas con un mayor porcentaje en casi siempre y Siempre, seguido de un porcentaje medio que se refirió que al a veces, mínimo porcentaje indicaron el casi nunca y Nunca, dejando en evidencia un punto de deficiencia en los trabajadores que no tienen correctamente claro sus actividades.

Tabla 11

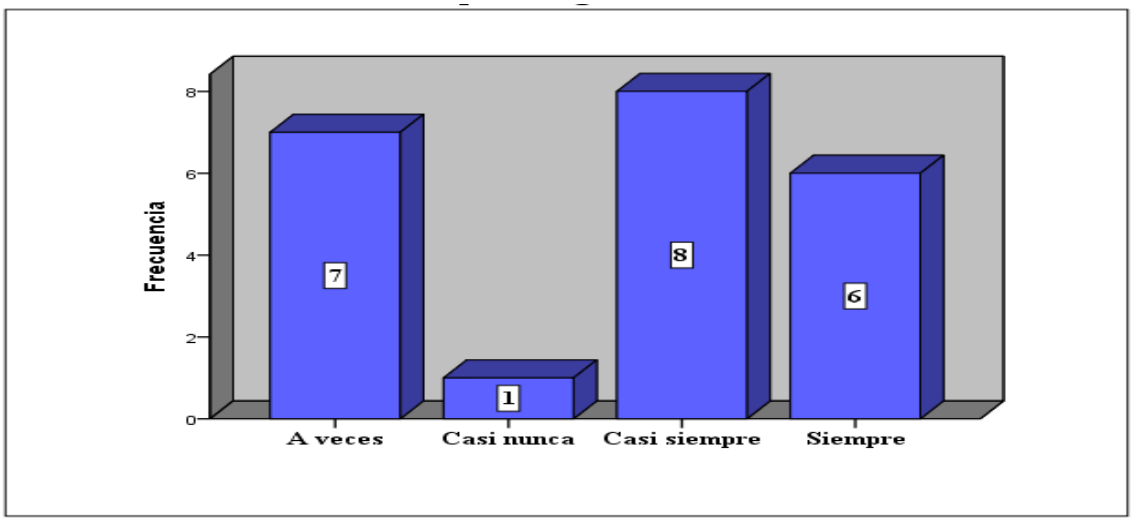
4. La empresa promueve el uso eficiente de los recursos para mejorar su desempeño organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	7	31,8	31,8	31,8
	Casi nunca	1	4,5	4,5	36,4
	Casi siempre	8	36,4	36,4	72,7
	Siempre	6	27,3	27,3	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 7

4. La empresa promueve el uso eficiente de los recursos para mejorar su desempeño organizacional.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

En cuanto a este gráfico indica que el mayor porcentaje está dirigido casi siempre y siempre, seguido de un porcentaje promedio de a veces esto significa que lo realizan de vez en cuando promueven el uso eficiente de recursos para el mejor desempeño, en contraste de un promedio mínimo de Casi nunca, con ello se considera que se debe promover estas de prácticas para mejorar el desempeño.

Tabla 12

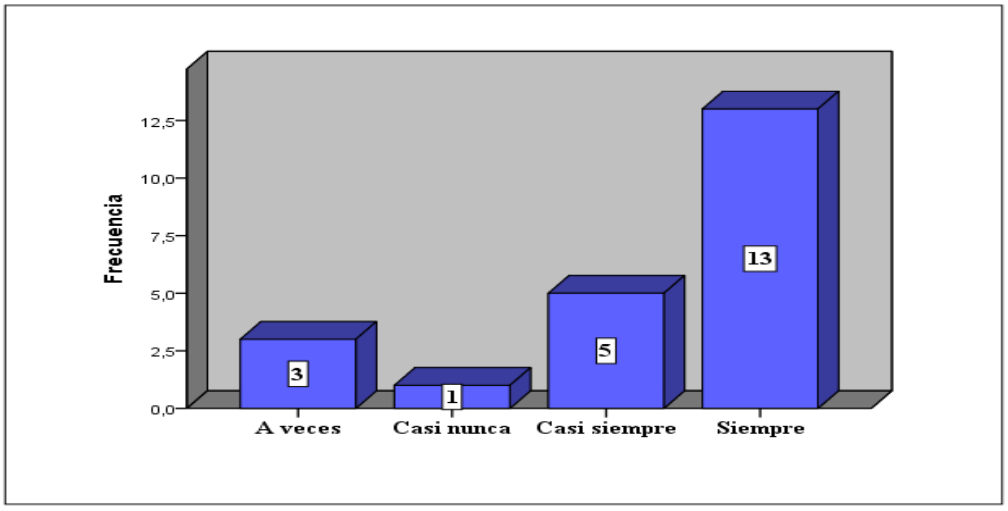
5. La empresa adopta nuevas tecnologías o métodos de trabajo para mejorar su posición en el mercado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	13,6	13,6	13,6
	Casi nunca	1	4,5	4,5	18,2
	Casi siempre	5	22,7	22,7	40,9
	Siempre	13	59,1	59,1	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 8

5. La empresa adopta nuevas tecnologías o métodos de trabajo para mejorar su posición en el mercado.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Con los resultados obtenidos en la pregunta N.º 5, si la empresa adopta nuevas tecnologías o métodos de trabajo para mejorar su posición en el mercado, se aprecia que el mayor porcentaje es siempre, seguido de un porcentaje promedio del casi siempre y a veces, en diferencia al mínimo porcentaje de casi nunca, es recomendable que la empresa deba mejorar totalmente las adaptaciones de esta tecnología para influenciar y dar un impacto positivo a los clientes.

Tabla 13

6. La empresa realiza capacitaciones para fortalecer mis conocimientos y habilidades laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	22,7	22,7	22,7
	Casi nunca	3	13,6	13,6	36,4
	Casi siempre	7	31,8	31,8	68,2
	Siempre	7	31,8	31,8	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 9

6. La empresa realiza capacitaciones para fortalecer mis conocimientos y habilidades laborales.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

El gráfico presenta los resultados de las 22 respuestas correspondientes a la pregunta N.º 6 referente si la empresa realiza capacitaciones para fortalecer los conocimientos y habilidades laborales de sus colaboradores, dando como resultado al mayor porcentaje en la respuesta casi siempre y siempre, seguido del porcentaje promedio a veces y como porcentaje mínimo está en el casi nunca, indicando que la mayoría considera que la empresa realiza capacitaciones de manera frecuente.

Tabla 14

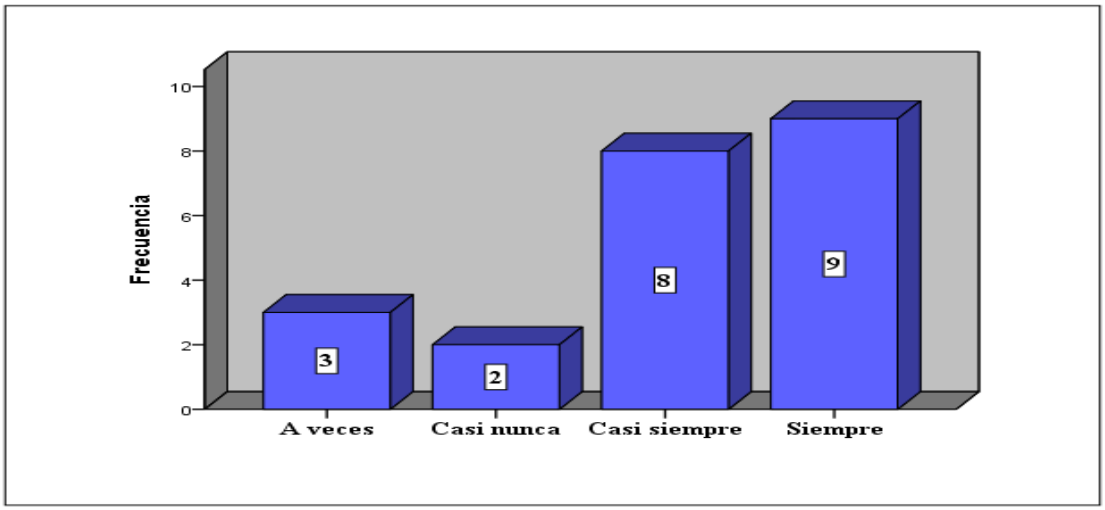
7. La empresa promueve un ambiente de respeto e inclusión entre los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	13,6	13,6	13,6
	Casi nunca	2	9,1	9,1	22,7
	Casi siempre	8	36,4	36,4	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 10

7. La empresa promueve un ambiente de respeto e inclusión entre los colaboradores.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Con los resultados obtenidos en la pregunta N.º 7, sobre si la empresa promueve un ambiente de respeto e inclusión entre los trabajadores, se obtiene como porcentaje mayor el casi siempre y siempre, seguido del a veces con un porcentaje promedio y un mínimo porcentaje del casi nunca con ello, la mayoría de los participantes considera que la empresa fomenta de manera frecuente un ambiente de respeto e inclusión entre sus trabajadores.

Tabla 15

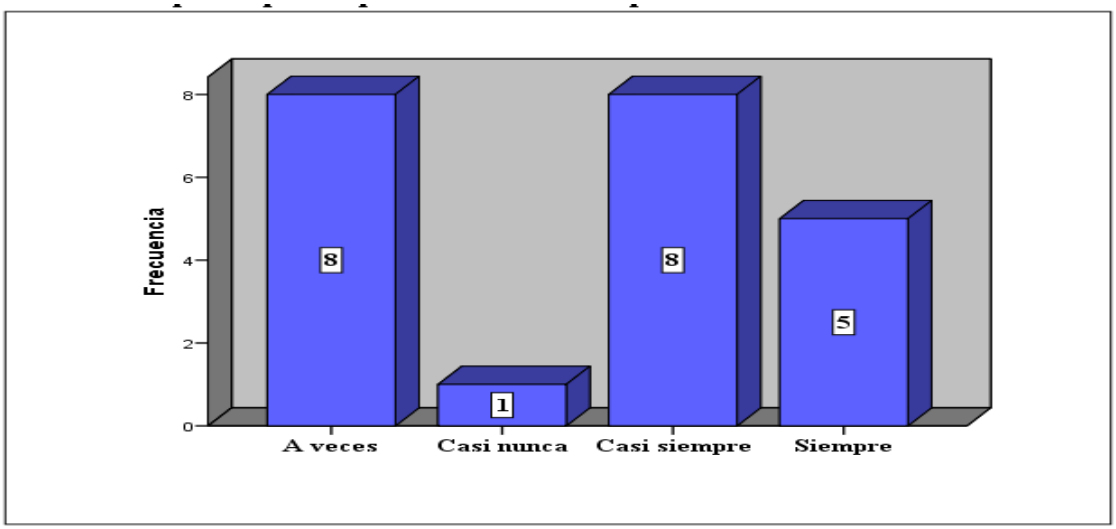
8. La empresa participa en actividades que benefician a la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	36,4	36,4	36,4
	Casi nunca	1	4,5	4,5	40,9
	Casi siempre	8	36,4	36,4	77,3
	Siempre	5	22,7	22,7	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 11

8. La empresa participa en actividades que benefician a la comunidad.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta N.º 8, si la empresa participa en actividades que benefician a la comunidad, tenemos como mayor porcentaje a casi siempre y Siempre, seguido del porcentaje intermedio de a veces y finalmente tenemos un porcentaje mínimo de casi nunca, entendiendo que la mayoría de los participantes considera que la empresa participa con frecuencia en actividades que generan beneficios para la comunidad.

Tabla 16

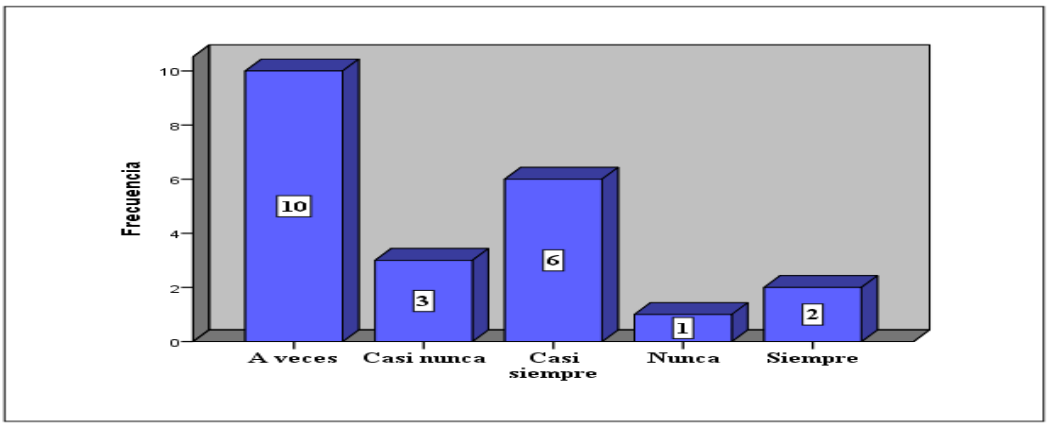
9. La empresa implementa medidas para reducir el consumo de energía eléctrica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	10	45,5	45,5	45,5
	Casi nunca	3	13,6	13,6	59,1
	Casi siempre	6	27,3	27,3	86,4
	Nunca	1	4,5	4,5	90,9
	Siempre	2	9,1	9,1	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 12

9. La empresa implementa medidas para reducir el consumo de energía eléctrica.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

En la pregunta N.º 9, se indica si la empresa implementa medidas para reducir el consumo de energía eléctrica, el mayor porcentaje está representado a veces y casi siempre**,** seguido del porcentaje intermedio casi nunca y siempre en contraste con el mínimo porcentaje **n**unca, estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados considera que las medidas para reducir el consumo de energía eléctrica no se implementan de forma constante en la empresa.

Tabla 17

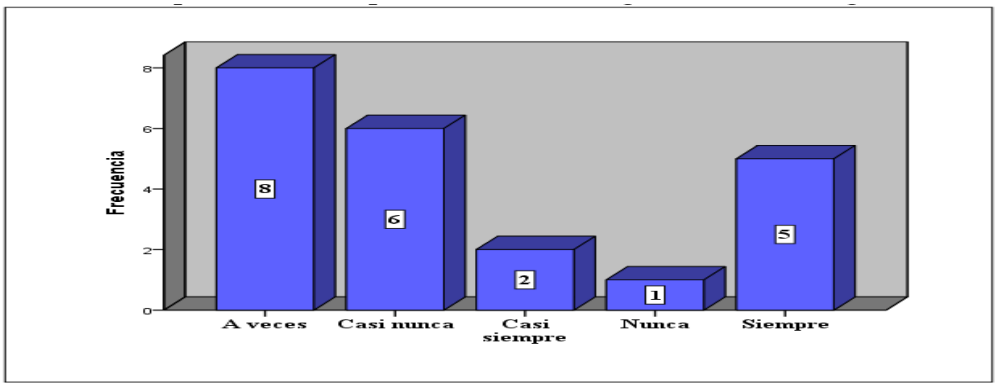
10. La empresa fomenta prácticas de reciclaje entre los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	36,4	36,4	36,4
	Casi nunca	6	27,3	27,3	63,6
	Casi siempre	2	9,1	9,1	72,7
	Nunca	1	4,5	4,5	77,3
	Siempre	5	22,7	22,7	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 13

10. La empresa fomenta prácticas de reciclaje entre los trabajadores.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta N.º 10, relacionada si la empresa fomenta prácticas de reciclaje entre los trabajadores, el mayor porcentaje recayó en el a veces y casi nunca, mientras el porcentaje promedio es siempre y casi siempre, con un mínimo de nunca. manifestando que la mayoría de los encuestados considera que la empresa no fomenta de manera constante las prácticas de reciclaje entre sus trabajadores, lo que no evidencia una oportunidad de fortalecer las acciones orientadas a la gestión ambiental.

Tabla 18

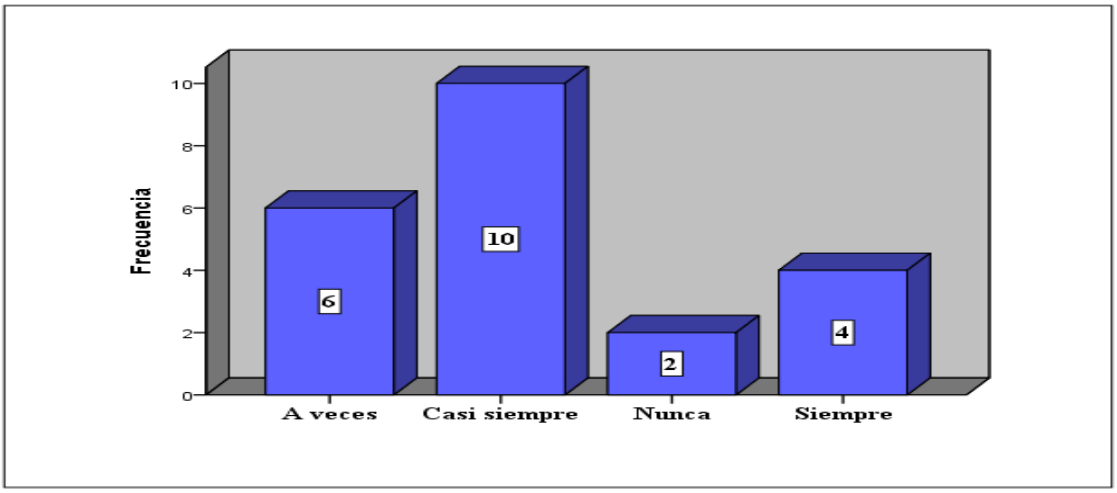
11. La empresa realiza una adecuada gestión de los residuos tecnológicos o electrónicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	6	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	10	45,5	45,5	72,7
	Nunca	2	9,1	9,1	81,8
	Siempre	4	18,2	18,2	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 14

11. La empresa realiza una adecuada gestión de los residuos tecnológicos o electrónicos.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta N.º 11, si la empresa realiza una adecuada gestión de los residuos tecnológicos o electrónicos, el mayor porcentaje respondió que casi siempre, seguido de un porcentaje medio que fue a veces y un mínimo porcentaje que es siempre" y nunca. lo que indica que la mayoría de los participantes considera que la empresa gestiona adecuadamente los residuos tecnológicos o electrónicos.

Tabla 19

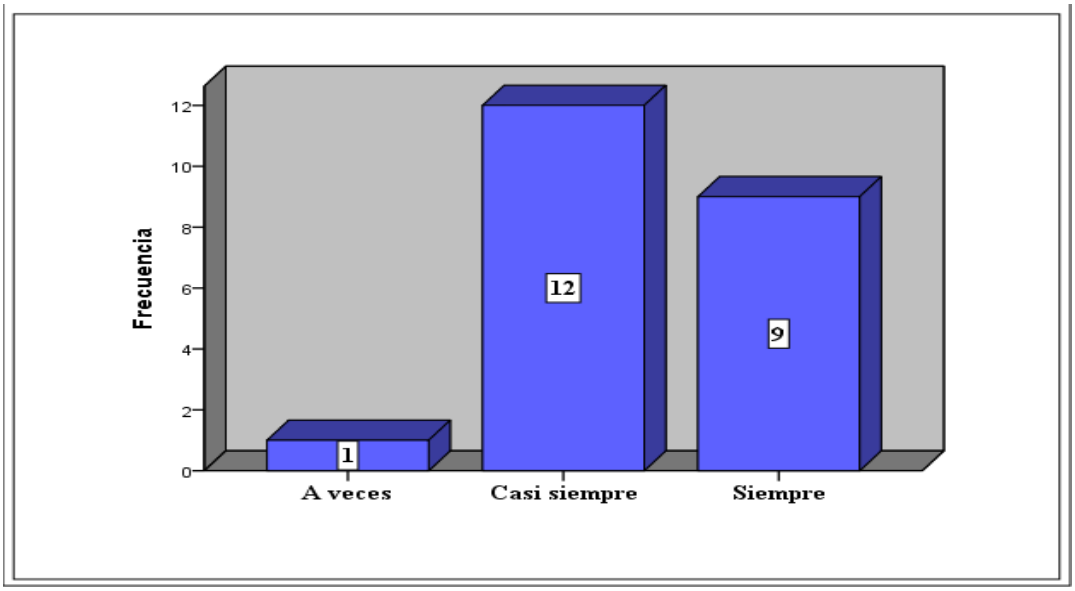
12. La empresa promueve comportamientos éticos y el respeto entre todos los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	4,5	4,5	4,5
	Casi siempre	12	54,5	54,5	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 15

12. La empresa promueve comportamientos éticos y el respeto entre todos los colaboradores.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta N.º 12, relacionada si la empresa promueve comportamientos éticos y el respeto entre todos los colaboradores, el porcentaje superior recayó en el casi siempre, mientras que el porcentaje intermedio en el siempre, y por último porcentaje bajo recayó en a veces, las respuestas obtenidas reflejan una percepción muy favorable sobre este aspecto de la organización.

Tabla 20

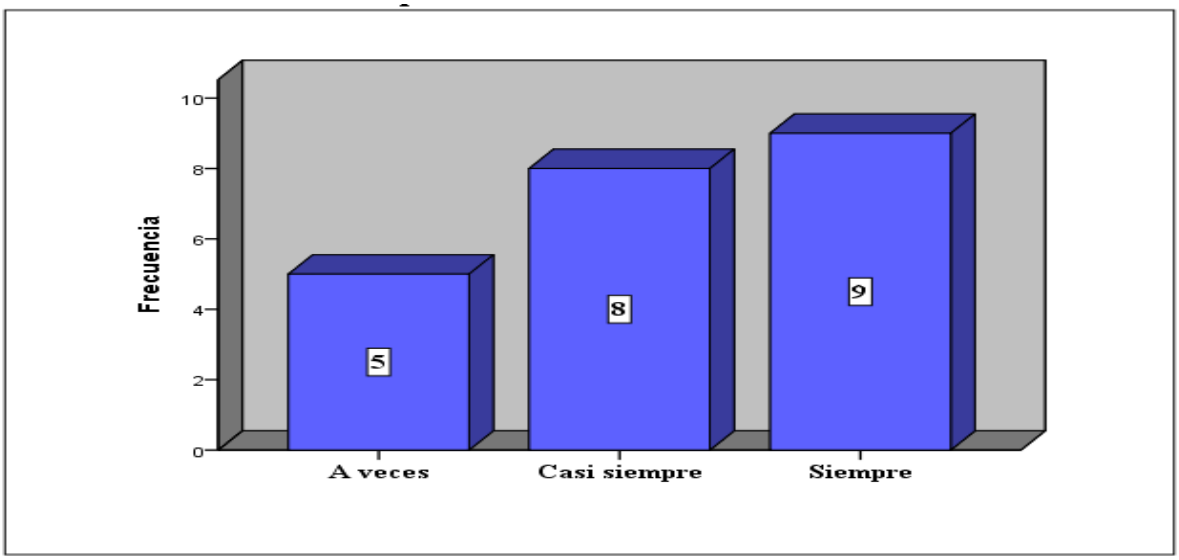
13. La empresa comunica de manera clara sus normas, políticas y procedimientos internos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	22,7	22,7	22,7
	Casi siempre	8	36,4	36,4	59,1
	Siempre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 16

13. La empresa comunica de manera clara sus normas, políticas y procedimientos internos.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta N.º 13, si la empresa comunica de manera clara sus normas, políticas y procedimientos internos, el mayor porcentaje recayó en el siempre, mientras que el porcentaje promedio recayó en casi siempre y por último el mínimo porcentaje en a veces, lo que indica que la mayoría de los participantes considera que la empresa comunica de manera clara y frecuente sus normas, políticas y procedimientos internos.

Tabla 21

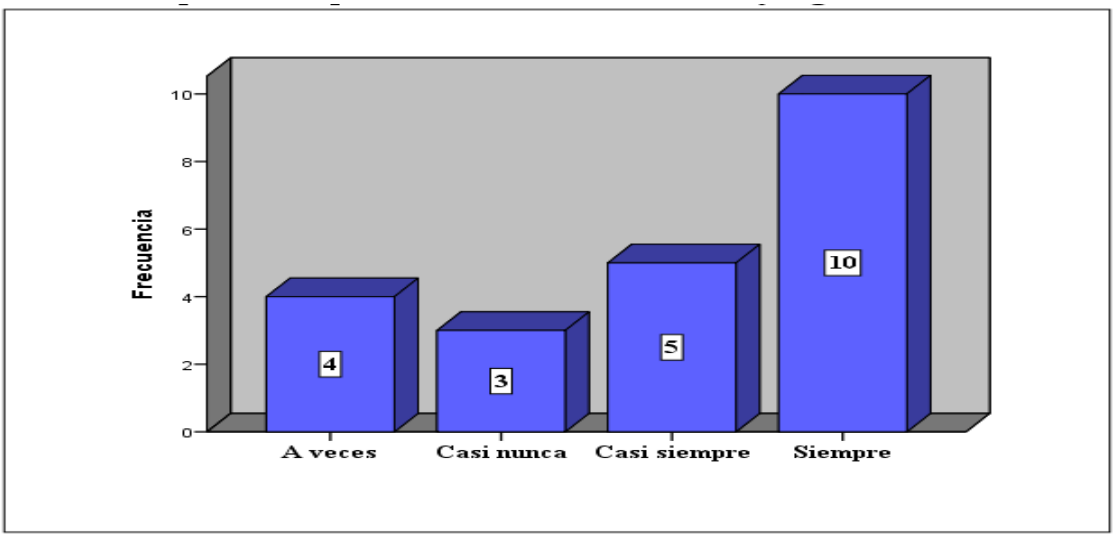
14. La empresa cumple con las normas laborales y legales establecidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	4	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	3	13,6	13,6	31,8
	Casi siempre	5	22,7	22,7	54,5
	Siempre	10	45,5	45,5	100,0
	Total	**22**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Gráfico 17

14. La empresa cumple con las normas laborales y legales establecidas.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores.

En la pregunta N.º 14, que hace referencia a las normas laborales y legales establecidas, el mayor porcentaje no reflejo en el siempre, seguido por un porcentaje promedio en el casi siempre, y como mínimo, en a veces y casi nunca, evidenciando que la mayoría de los colaboradores percibe que la empresa cumple adecuadamente con las normas laborales y legales; sin embargo, las respuestas de menor frecuencia exponen la necesidad de seguir fortaleciendo el cumplimiento y la comunicación de estas prácticas dentro de la organización.

Análisis de los resultados de la encuesta de los clientes

Tabla 22

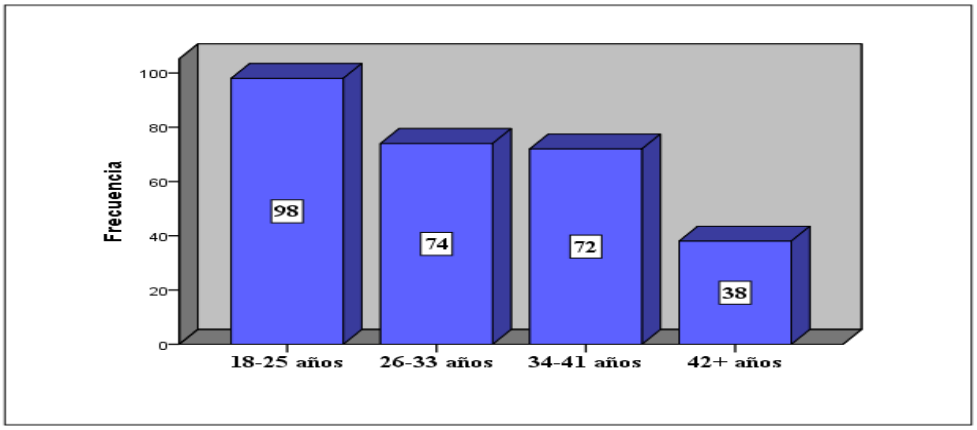
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25 años	98	34,8	34,8	34,8
	26-33 años	74	26,2	26,2	61,0
	34-41 años	72	25,5	25,5	86,5
	42+ años	38	13,5	13,5	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 18

Edad



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

De acuerdo con los resultado tecnología muestran que los grupos de clientes con la mayor participación corresponden al rango de 18-25 años y 26-33 años, seguido con un porcentaje promedio de 34-41 años, y el mínimo porcentaje recayó en los clientes del grupo de 42 o más años, con los resultado expuestos, se entiende que el mayor porcentaje de clientes de la empresa la Casa del computador se manifiesta en edades de jóvenes; pues, son los que están más conectados con la tecnología en contraste con la población adulta que maneja muy poco los equipos tecnológicos.

Tabla 23

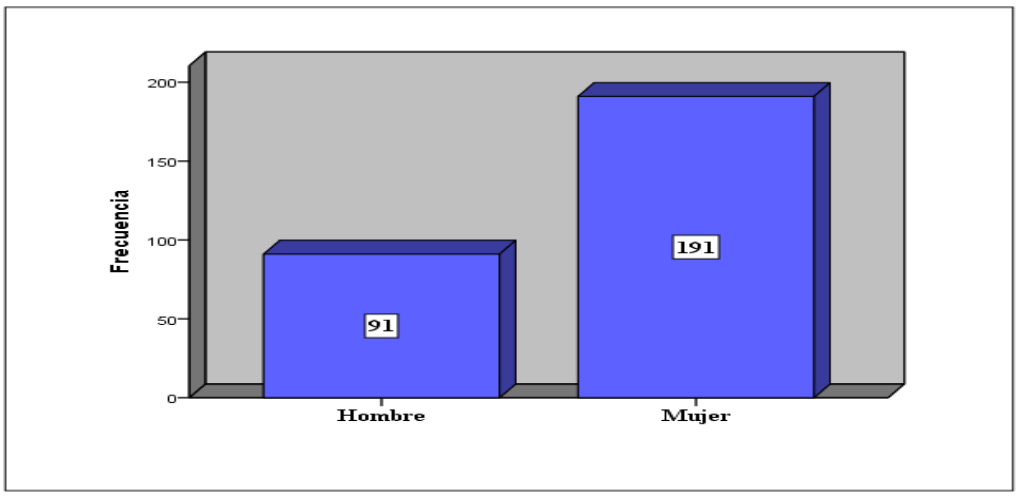
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	91	32,3	32,3	32,3
	Mujer	191	67,7	67,7	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 19

Sexo



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

De acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría de los participantes corresponde al sexo femenino, mientras que el porcentaje promedio está en el sexo masculino en una totalidad de 282 clientes, se evidencia que las mujeres son las que más visitan a la empresa la Casa del Computador.

Tabla 24

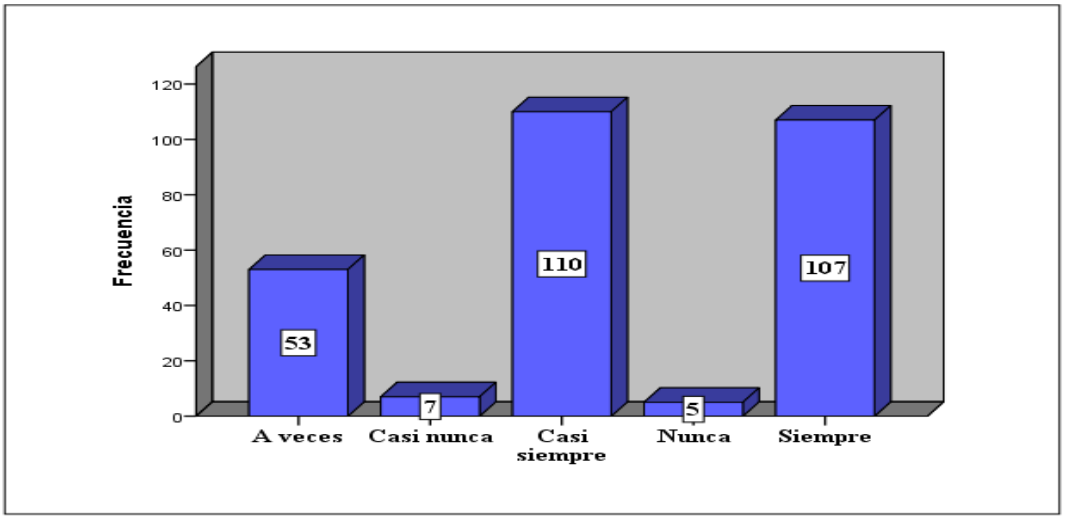
1. La empresa demuestra interés por brindar un servicio de calidad a sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	53	18,8	18,8	18,8
	Casi nunca	7	2,5	2,5	21,3
	Casi siempre	110	39,0	39,0	60,3
	Nunca	5	1,8	1,8	62,1
	Siempre	107	37,9	37,9	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 20

1. La empresa demuestra interés por brindar un servicio de calidad a sus clientes.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

En relación con esta pregunta N.º 1 en el cual se refiere que, si la empresa muestra interés por brindar un servicio de calidad a sus clientes, el mayor porcentaje recae en el casi siempre y siempre, seguido de un porcentaje promedio a veces y un mínimo de casi nunca y nunca, recayendo con una percepción favorable respecto al interés de la empresa por brindar servicios de calidad a sus clientes.

Tabla 25

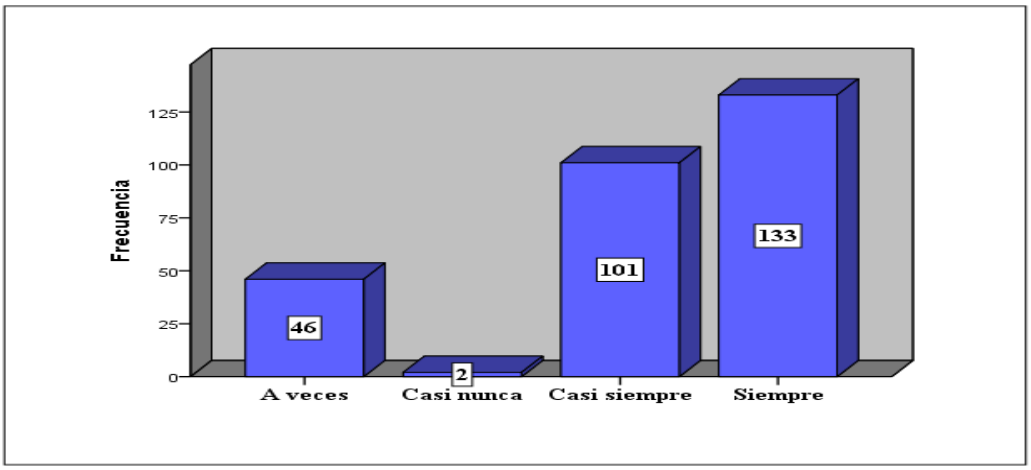
2. La empresa promueve el respeto y la igualdad en la atención a sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	46	16,3	16,3	16,3
	Casi nunca	2	,7	,7	17,0
	Casi siempre	101	35,8	35,8	52,8
	Siempre	133	47,2	47,2	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 21

2. La empresa promueve el respeto y la igualdad en la atención a sus clientes



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

La afirmación la empresa promueve el respeto y la igualdad en la atención a sus clientes, los resultados indican que la opción siempre y casi siempre tienen el mayor porcentaje, seguida de un porcentaje promedio del a veces y un mínimo porcentaje del casi nunca, reflejando una percepción ampliamente favorable sobre el compromiso de la organización con estos valores.

Tabla 26

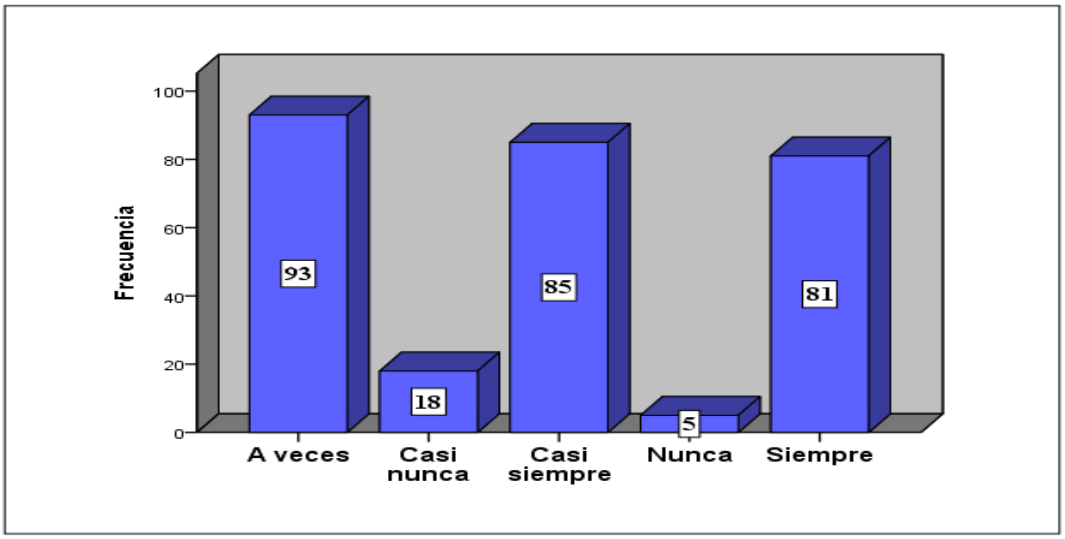
3. Considero que la empresa participa en actividades que benefician a la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	93	33,0	33,0	33,0
	Casi nunca	18	6,4	6,4	39,4
	Casi siempre	85	30,1	30,1	69,5
	Nunca	5	1,8	1,8	71,3
	Siempre	81	28,7	28,7	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 22

3. Considero que la empresa participa en actividades que benefician a la comunidad



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

En relación con la pregunta N.º 3 si la empresa participa en actividades que benefician a la comunidad, con un porcentaje mayor en el casi siempre y siempre, seguida de un porcentaje promedio en a veces y con un mínimo de casi nunca y nunca, lo que refleja una percepción favorable; sin embargo, el porcentaje que respondió mínimo sugiere que estas acciones podrían fortalecerse o difundirse con mayor frecuencia si se aplicara la RSE.

Tabla 27

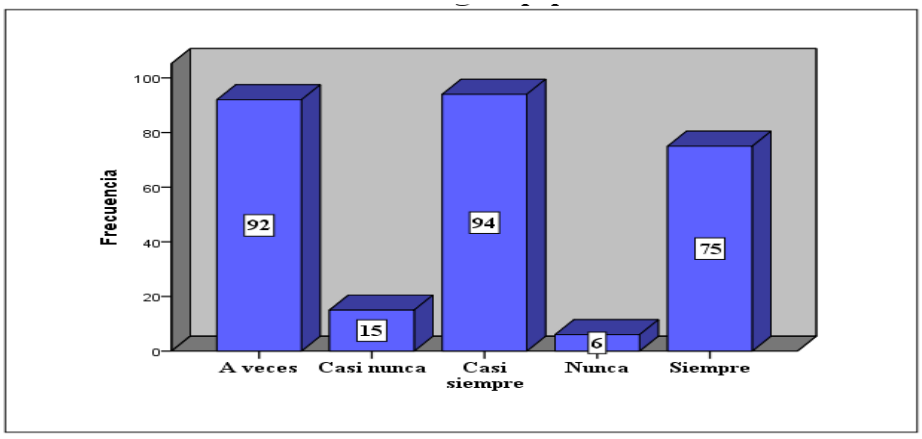
4. La empresa demuestra interés por reducir el uso innecesario de recursos como energía o papel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	92	32,6	32,6	32,6
	Casi nunca	15	5,3	5,3	37,9
	Casi siempre	94	33,3	33,3	71,3
	Nunca	6	2,1	2,1	73,4
	Siempre	75	26,6	26,6	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 23

4. La empresa demuestra interés por reducir el uso innecesario de recursos como energía o papel.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

En relación con esta pregunta indica si la empresa demuestra interés por reducir el uso innecesario de recursos como energía o papel, el mayor porcentaje expone en el casi siempre y a veces", seguido de un porcentaje promedio siempre y con un mínimo porcentaje en el que recae en un casi nunca y nunca, lo que refleja una percepción favorable respecto a sus prácticas de responsabilidad ambiental.

Tabla 28

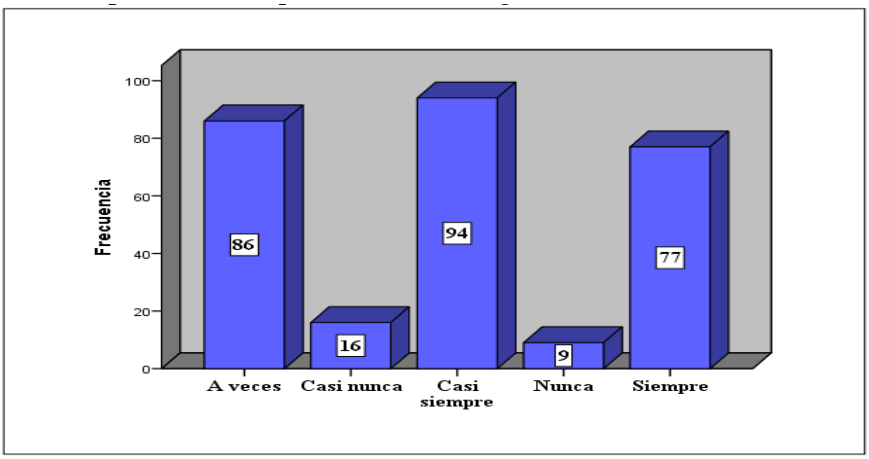
5. La empresa fomenta prácticas de reciclaje o reutilización de materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	86	30,5	30,5	30,5
	Casi nunca	16	5,7	5,7	36,2
	Casi siempre	94	33,3	33,3	69,5
	Nunca	9	3,2	3,2	72,7
	Siempre	77	27,3	27,3	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 24

5. La empresa fomenta prácticas de reciclaje o reutilización de materiales.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

En relación con la afirmación, la empresa fomenta prácticas de reciclaje o reutilización de materiales**,** los resultados muestran que el mayor porcentaje es casi siempre y siempre, seguido de un porcentaje promedio en a veces, y un mínimo porcentaje en casi nunca y nunca, reflejando una percepción favorable sobre su compromiso con el cuidado del medio ambiente, sin embargo, quienes respondieron a veces evidencian que estas acciones aún pueden fortalecerse para lograr una mayor percepción entre los clientes.

Tabla 29

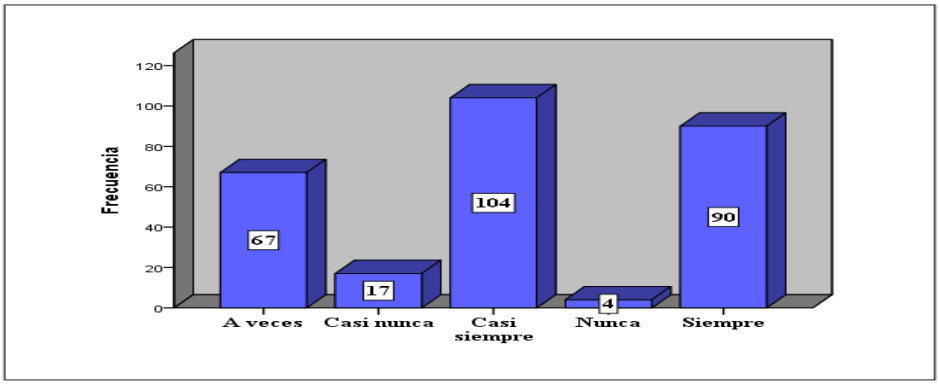
6. Percibo que la empresa demuestra compromiso con la protección del medio ambiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	67	23,8	23,8	23,8
	Casi nunca	17	6,0	6,0	29,8
	Casi siempre	104	36,9	36,9	66,7
	Nunca	4	1,4	1,4	68,1
	Siempre	90	31,9	31,9	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 25

6. Percibo que la empresa demuestra compromiso con la protección del medio ambiente.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Respecto a esta pregunta, si la empresa demuestra compromiso con la protección del medio ambiente, el porcentaje mayor se reflejó en casi siempre y siempre, seguido de un porcentaje promedio en a veces, y como un mínimo de casi nunca y nunca lo que se trasmite en una valoración positiva de las prácticas ambientales desarrolladas por la organización.

Tabla 30

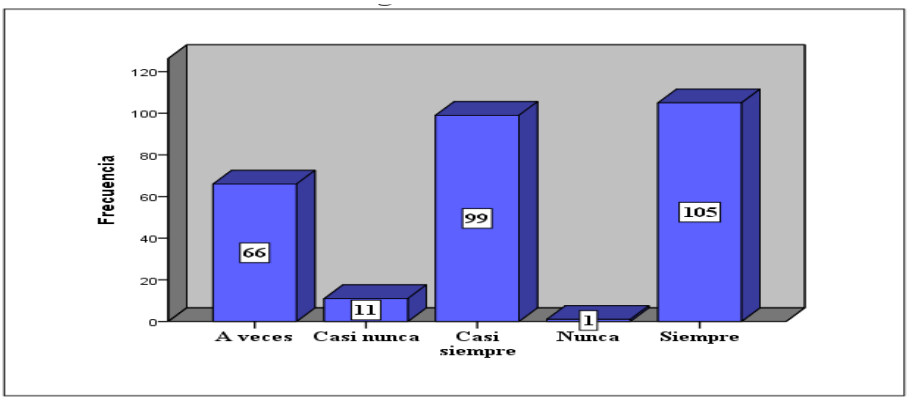
7. Considero que la empresa maneja responsablemente los residuos tecnológicos o electrónicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	66	23,4	23,4	23,4
	Casi nunca	11	3,9	3,9	27,3
	Casi siempre	99	35,1	35,1	62,4
	Nunca	1	,4	,4	62,8
	Siempre	105	37,2	37,2	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 26

7. Considero que la empresa maneja responsablemente los residuos tecnológicos o electrónicos.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Respecto a la afirmación Considero que la empresa maneja responsablemente los residuos tecnológicos o electrónicos, con un porcentaje mayor en siempre y casi siempre, seguido de un porcentaje promedio a veces, y con un mínimo porcentaje casi nunca y nunca, lo que afirma que la empresa casi siempre o siempre realiza una gestión responsable de los residuos tecnológicos o electrónicos.

Tabla 31

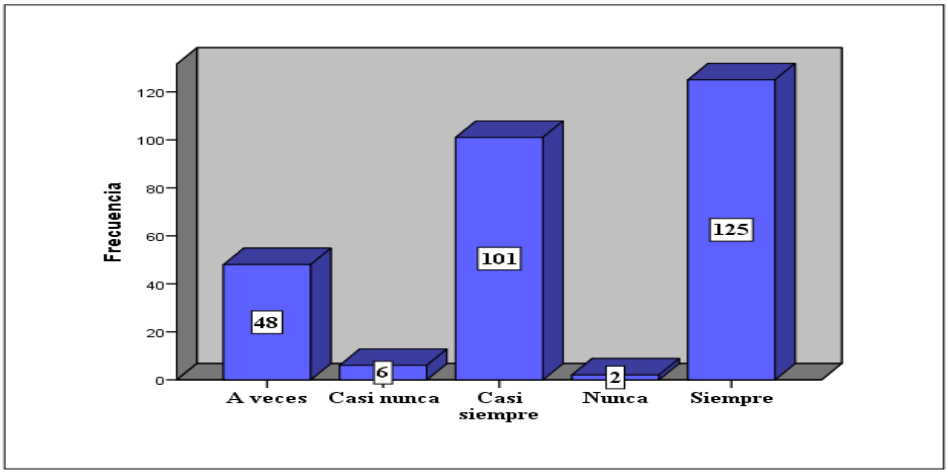
8. La empresa actúa de manera honesta en sus relaciones con los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	48	17,0	17,0	17,0
	Casi nunca	6	2,1	2,1	19,1
	Casi siempre	101	35,8	35,8	55,0
	Nunca	2	,7	,7	55,7
	Siempre	125	44,3	44,3	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 27

8. La empresa actúa de manera honesta en sus relaciones con los clientes.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

A la afirmación la empresa actúa de manera honesta en sus relaciones con los clientes, el mayor porcentaje indicó que siempre y casi siempre, seguido de un porcentaje promedio de a veces, y con un mínimo de casi nunca y nunca, con estos resultados la empresa casi siempre o siempre actúa de manera honesta con sus clientes, evidenciando una percepción positiva sobre la transparencia en sus relaciones comerciales.

Tabla 32

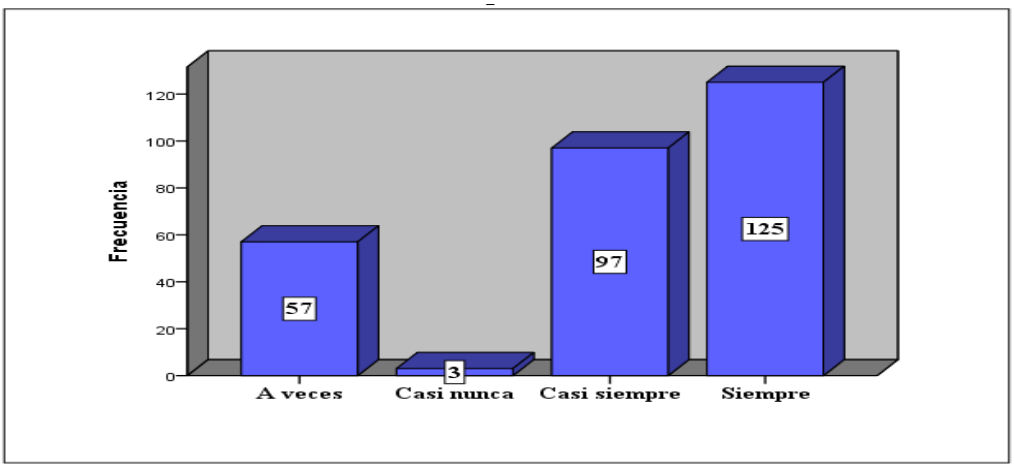
9. La información proporcionada sobre productos y servicios es clara y transparente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	57	20,2	20,2	20,2
	Casi nunca	3	1,1	1,1	21,3
	Casi siempre	97	34,4	34,4	55,7
	Siempre	125	44,3	44,3	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 28

9. La información proporcionada sobre productos y servicios es clara y transparente.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

En la pregunta la información proporcionada sobre productos y servicios es clara y transparente, el mayor porcentaje recayó en siempre y casi siempre, seguido con un porcentaje promedio de a veces, y como un mínimo de porcentaje casi nunca, considerando aquello, la empresa casi siempre o siempre es clara y transparente, demostrando una valoración favorable sobre la comunicación con los clientes.

Tabla 33

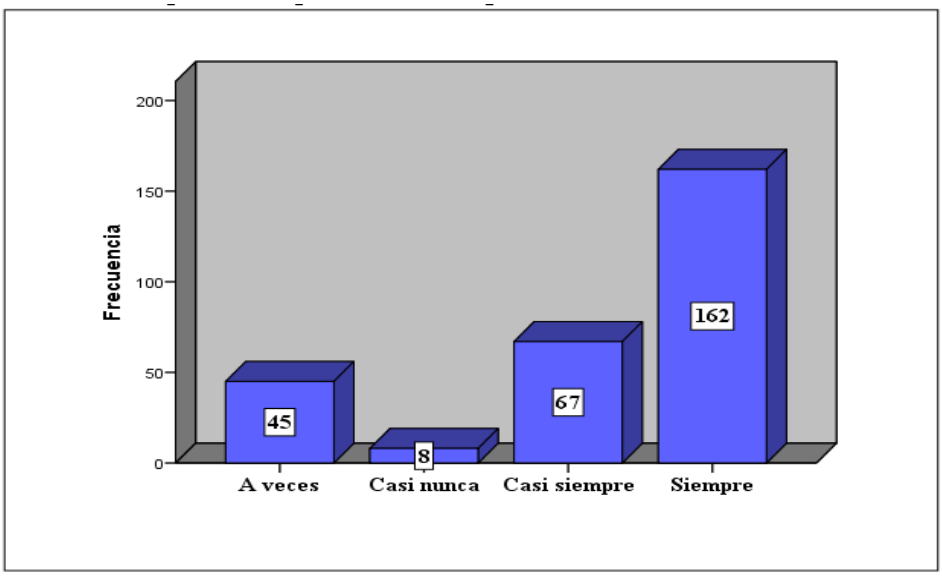
10. La empresa cumple con los compromisos ofrecidos a sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	45	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	8	2,8	2,8	18,8
	Casi siempre	67	23,8	23,8	42,6
	Siempre	162	57,4	57,4	100,0
	Total	**282**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Gráfico 29

10. La empresa cumple con los compromisos ofrecidos a sus clientes.



Nota: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los clientes.

Respecto a la pregunta donde indica si la empresa cumple con los compromisos ofrecidos a sus clientes, el porcentaje mayor recae en siempre y casi siempre, seguido del porcentaje promedio a veces y con un porcentaje mínimo del casi nunca, afirmando un alto nivel de confianza en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Discusión

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas al gerente general, recursos humanos y un trabajador, junto con las encuestas aplicadas a 22 trabajadores y 282 clientes, permitieron determinar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en La Casa del Computador, ubicada en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2025.

Los resultados evidencian que la empresa desarrolla acciones relacionadas con la RSE de manera empírica; sin embargo, existe un conocimiento limitado sobre sus dimensiones y sobre la importancia de integrarlas dentro de la gestión organizacional; por otra parte, los clientes desde su punto de vista indican ciertas falencias que tiene la empresa y que deben mejorar con la finalidad que tengan sostenibilidad a largo plazo, mediante estrategias desde la parte interna como externa de la empresa.

En el ámbito laboral, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer la capacitación y participación de los trabajadores, promoviendo prácticas que contribuyan a su bienestar y, a su vez, al desarrollo viable de la empresa. Por otra parte, desde la perspectiva social, la percepción de los 282 clientes permitió identificar aspectos relacionados con la comunicación y el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés. En cuanto al componente ambiental, se evidencia la importancia de implementar acciones orientadas al manejo responsable de los recursos y a la adecuada gestión de los residuos derivados de las actividades comerciales. Finalmente, en lo ético, se reconoce la necesidad de establecer principios y lineamientos que promuevan un comportamiento responsable, la transparencia y relaciones basadas en el respeto y la confianza entre los trabajadores y clientes.

Estos resultados coinciden en cierta parte con los autores Suárez Rodríguez y Yance Acurio (2020), quienes indican “evaluar la viabilidad de desarrollar políticas corporativas facilitando la aplicación de estrategias de responsabilidad social empresarial”. De igual manera estos resultados guardan relación con Marcillo Tarira y Mora Tufiño (2022), quienes señalan que las estrategias de RSE fundamentadas en los lineamientos de la norma ISO 26000 contribuyen al fortalecimiento y crecimiento empresarial. En este sentido, los resultados permiten establecer que la principal limitación de la empresa La Casa del Computador no es la ausencia de acciones responsables, sino la falta de planificación, formalización, comunicación y evaluación de estas prácticas.

En la literatura consultada que forma parte del marco teórico, demuestra que la RSE produce mayores beneficios cuando forma parte de la estrategia organizacional y no cuando se ejecuta de manera aislada o empírica; por consiguiente, resulta necesario que la empresa establezca políticas de Responsabilidad Social Empresarial que articule las dimensiones laboral, social, ambiental y ética, tomando como referencia los lineamientos normativos revisados. La implementación de este plan permitirá transformar las acciones desarrolladas en estrategias organizadas, fortaleciendo la participación de los trabajadores, la relación con los clientes y el compromiso de la empresa con la sostenibilidad.

Propuesta

Plan de acción para fortalecer estrategias de prácticas de responsabilidad social empresarial en la empresa la Casa del Computador.

Antecedentes

En la era actual la responsabilidad social empresarial se ha transformado en un mecanismo importante para la gestión de las empresas, buscando mejorar en los aspectos que puedan ser determinantes al desarrollo y crecimiento sostenible en el campo de la competitividad, garantizando una mejor calidad de vida y de satisfacción para los trabajadores y clientes, lo que influirá como parte importante para poder conservar un ambiente armónico y de motivación dentro y fuera de la empresa.

Mediante la técnica de entrevista aplicada al personal de la empresa, se evidenciaron factores importantes que influyen de manera directa en las prácticas de la RSE, resultados alcanzados mediante opiniones de las personas que están a cargo de la empresa quienes dieron a conocer desde su punto de vista como la RSE poniéndola en práctica permite a la empresa fortalecerse dentro del campo competitivo, las encuestas aplicadas a los trabajadores evidenciaron deficiencias, a los clientes se les encuestó y desde su opinión nos dieron a conocer que sí es una empresa que contribuye al desarrollo sostenible, por esta razón se presenta un plan de acción de fortalecimiento con estrategias.

Objetivo general

Establecer estrategias de prácticas de responsabilidad social empresarial en la empresa La Casa del Computador.

Objetivos específicos

Fortalecer el conocimiento y capacidades de la empresa sobre la RSE.

Monitorear la aplicación de las prácticas de RSE mediante mecanismos de seguimientos que permitan conocer la perspectiva interna y externa de la empresa.

Incorporar los lineamientos de la ISO 26000 para fortalecer las prácticas de responsabilidad social empresarial.

Tabla 34

Matriz FODA

Fortaleza	Oportunidades
1. Empresa posicionada y reconocida localmente de productos tecnológicos. 2. Personal comprometido y con disposición para participar en procesos de mejora continua. 3. Experiencia en comercialización y asesoría técnica de equipos electrónicos. 4. Atención personalizada que fortalece la satisfacción y fidelización de los clientes.	1. Creciente interés de los consumidores por empresas socialmente responsables. 2. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con proveedores, instituciones educativas y organizaciones sociales. 3. Expansión del comercio electrónico y del marketing digital para ampliar la cobertura del mercado 4. Existencia de normas y lineamientos internacionales (ISO 26000 y ODS) que oriente la implementación de la RSE.
Debilidades	**Amenazas**
1. Escaso conocimiento del personal sobre los principios y prácticas de responsabilidad social empresarial 2. Ausencia de un plan formal de responsabilidad social empresarial. 3. Insuficientes programas de capacitación en temas de ética, sostenibilidad y RSE. 4. Falta de políticas institucionales relacionadas con sostenibilidad, inclusión y gestión ambiental.	1. Incrementos de la competencia proveniente del comercio electrónico y grandes cadenas tecnológicas 2. Incremento de los costos de adquisición de productos electrónicos debido a factores económicos internacionales. 3. Rápida obsolescencia tecnológica que exige una actualización permanente. 4. Problema de inseguridad ciudadana que puede afectar las operaciones comerciales y la confianza de los clientes.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 35

Matriz Cruzada

Matriz cruzada	**Oportunidades**	**Amenazas**
	1. Creciente interés de los consumidores por empresas socialmente responsables. 2. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con proveedores, instituciones educativas y organizaciones sociales. 3. Expansión del comercio electrónico y del marketing digital para ampliar la cobertura del mercado 4. Existencia de normas y lineamientos internacionales (ISO 26000 y ODS) que oriente la implementación de la RSE.	1. Incrementos de la competencia proveniente del comercio electrónico y grandes cadenas tecnológicas 2. Incremento de los costos de adquisición de productos electrónicos debido a factores económicos internacionales. 3. Rápida obsolescencia tecnológica que exige una actualización permanente. 4. Problema de inseguridad ciudadana que puede afectar las operaciones comerciales y la confianza de los clientes.
Fortaleza	**Estrategias FO**	**Estrategia FA**
1. Empresa posicionada y reconocida localmente de productos tecnológicos. 2. Personal comprometido y con disposición para participar en procesos de mejora continua. 3. Experiencia en comercialización y asesoría técnica de equipos electrónicos.	• Implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial aprovechando el reconocimiento de la empresa y las directrices de la ISO 26000 para fortalecer su posicionamiento. • Desarrollar alianzas con instituciones educativas y organizaciones sociales para	• Diferenciar la empresa mediante un servicio técnico especializado, atención personalizada y prácticas responsables frente a la competencia. • Capacitar continuamente al personal sobre nuevas tecnologías para responder a la rápida evolución del mercado.

4. Atención personalizada que fortalece la satisfacción y fidelización de los clientes.	ejecutar proyectos comunitarios y ambientales. • Potenciar el comercio electrónico mediante una estrategia de atención responsable al cliente y marketing digital. • Aprovechar la experiencia del personal para promover campañas de reciclaje de residuos electrónicos y educación ambiental.	• Fortalecer los protocolos de seguridad física y digital para proteger a clientes, colaboradores y activos empresariales. • Desarrollar estrategias de fidelización que reduzcan el impacto de la competencia y de las variaciones en los precios.
Debilidades	**Estrategia DO**	**Estrategia DA**
1. Escaso conocimiento del personal sobre los principios y prácticas de responsabilidad social empresarial 2. Ausencia de un plan formal de responsabilidad social empresarial. 3. Insuficientes programas de capacitación en temas de ética, sostenibilidad y RSE. 4. Falta de políticas institucionales relacionadas con sostenibilidad, inclusión y gestión ambiental.	• Diseñar e implementar un Plan Integral de Responsabilidad Social Empresarial basado en la ISO 26000. • Ejecutar programas permanentes de capacitación en ética empresarial, sostenibilidad y RSE. • Elaborar políticas institucionales relacionadas con inclusión laboral, gestión ambiental y participación comunitaria. • Aprovechar las alianzas estratégicas para fortalecer la formación del talento humano y la ejecución de proyectos de responsabilidad social.	• Establecer un sistema de mejora continua que permita reducir las debilidades organizacionales y enfrentar los cambios tecnológicos. • Implementar indicadores de gestión para evaluar periódicamente el cumplimiento de las acciones de RSE. • Desarrollar programas de sensibilización sobre innovación, sostenibilidad y competitividad empresarial. • Formalizar procedimientos internos que fortalezcan la gestión ética, reduzcan riesgos organizacionales y mejoren la reputación institucional.

Plan Acción o Propuesta

Tabla 36

Plan acción o propuesta

<table>
<tr><th colspan="5">PLAN DE ACCIÓN DE LA EMPRESA LA CASA DEL COMPUTADOR</th></tr>
<tr><td colspan="5">Problema Principal: Poco entendimiento de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la empresa "La casa del computador"</td></tr>
<tr><td colspan="3">Fin del Proyecto: Contribuir al fortalecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial mediante la implementación de estrategias basadas en la norma ISO 26000, promoviendo una gestión responsable y sostenible dentro de la empresa.</td><td colspan="2">Medios de verificación:
Encuestas dirigidas a los trabajadores
Encuestas dirigidas a los clientes</td></tr>
<tr><td colspan="3">Propósito del Proyecto:
Promover el conocimiento y las buenas prácticas de la RSE, a través de capacitaciones.</td><td colspan="2">Medios de verificación:
Base de datos (cantidad total mensual) de los clientes</td></tr>
<tr><td colspan="5">Coordinador del Proyecto:</td></tr>
<tr><th>Objetivos Específicos</th><th>Indicadores</th><th>Estrategias</th><th>Coordinador del Objetivo</th><th>Actividades</th></tr>
<tr><td rowspan="5">Identificar el nivel de conocimiento sobre Responsabilidad Social Empresarial en los colaboradores de la empresa</td><td rowspan="5">Base de datos de la empresa existente y registrada legalmente en la Libertad.</td><td rowspan="5">Realización de un diagnóstico organizacional sobre el conocimiento de RSE.</td><td rowspan="5">Gerente General</td><td>1.1 Diseñar la encuesta de diagnóstico</td></tr>
<tr><td>1.2 Determinar la población de estudio.</td></tr>
<tr><td>1.3 Aplicar las encuestas al personal</td></tr>
<tr><td>1.4 Tabular la información recopilada.</td></tr>
<tr><td>1.5 Analizar los resultados obtenidos.</td></tr>
</table>

				1.6 Elaborar el informe diagnostico
Capacitación al personal en los fundamentos de la ISO 26000	Número de trabajadores capacitados	Desarrollo programas de formación y sensibilización sobre RSE e ISO 26000	Responsable de Talento Humano	**2.1** Elaborar el programa de capacitación.
				2.2 Socializar los principios de la ISO 26000.
				2.3 Realizar talleres sobre ética y transparencia.
				2.4 Capacitar en prácticas laboral responsables.
				2.5 Promover la participación de los trabajadores
				2.6 Evaluar los conocimientos adquiridos
Fomentar prácticas laborales responsables en el ámbito social y ambiental dentro de la empresa.	Número de actividades implementadas y porcentajes de participación del personal.	Implementación de campañas internas de responsabilidad social y ambiental.	Administrador	**3.1** Elaborar una guía de buenas prácticas.
				3.2 Implementar campañas de ahorro energético.
				3.3 Promover el reciclaje de residuos electrónicos.
				3.4 Fomentar el uso eficiente de recursos.
				3.5 Realizar actividades de integral social.
				3.6 Evaluar el cumplimiento de las acciones.
Evaluar el impacto de las acciones de RSE implementadas en la empresa.	Nivel de satisfacción de trabajadores y clientes respecto a las acciones de RSE.	Seguimiento y control de las actividades ejecutadas	Gerente General	**4.1** Diseñar indicadores de evaluación.
				4.2 Aplicar encuestas de satisfacción.
				4.3. Medir el nivel de cumplimiento de los objetivos.
				4.4 Elaborar informes de seguimiento.
				4.5 Identificar oportunidades de mejora.
				4.6 Implementar acciones correctivas.
				4.7 Ejecutar las acciones de mejora.
				4.8 Ejecutar la actividad ya establecida.

Tabla 37

Cronograma del Plan de acción

CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN			
Actividades	**Duración**	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Terminación**
Diseñar un programa de capacitación de acuerdo con las necesidades de la empresa	2 semanas	13/7/2026	24/07/2026
Socialización del programa de RSE	2 día	24/8/2026	25/8/2026
Taller de Ética y Valores Corporativos	1 día	18/9/2026	18/9/2026
Capacitación sobre Derechos Laborales	2 día	26/10/2026	27/10/2026
Capacitación sobre Gestión Ambiental	2 días	21/11/2026	22/11/2026
Campaña de ahorro de energía y papel	15 días	11/12/2026	29/12/2026
Capacitación de Atención Responsable al Cliente	2 días	22/1/2027	23/1/2027
Jornada de Vinculación Comunitaria	1 día	19/2/2027	19/2/2027
Taller de Inclusión y Trabajo en Equipo	1 día	23/3/2027	23/3/2027
Capacitación sobre Transparencia y Conducta Ética	2 días	24/4/2027	25/4/2027
Taller de Innovación y Sostenibilidad Empresarial	1 día	18/5/2027	18/5/2027
Evaluación y Cierre del Programa	1 día	23/6/2027	23/6/2027
Certificados de participación	1 día	23/6/2027	23/6/2027
Material didáctico e impresiones	12 meses	24/7/2027	23/7/2027

Tabla 38

Diagrama de Gantt

	AÑO 2026						AÑO 2027						
ACTIVIDADES	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**
Diseñar un programa de capacitación de acuerdo con las necesidades de la empresa													
Socialización del programa de RSE													
Taller de Ética y Valores Corporativos													
Capacitación sobre Derechos Laborales													
Capacitación sobre Gestión Ambiental													
Campaña de ahorro de energía y papel													
Capacitación de Atención Responsable al Cliente													
Jornada de Vinculación Comunitaria													
Taller de Inclusión y Trabajo en Equipo													
Capacitación sobre Transparencia y Conducta Ética													
Taller de Innovación y Sostenibilidad Empresarial													
Evaluación y Cierre del Programa													
Certificados de participación													
Material didáctico e impresiones													

Tabla 39

Control de desempeño

CONTROL DEL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES				
Actividades	**¿Qué se controla?**	**¿Cuándo se controla?**	**¿Por medio de qué se controla?**	**¿Quiénes participan en el control?**
Diseñar un programa de capacitación de acuerdo con las necesidades de la empresa	La calidad del contenido	Durante el mes	Lista de asistencia y evaluación	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Socialización del programa de RSE	La participación del personal	Durante el octavo mes	Registro fotográfico y actas	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Taller de Ética y Valores Corporativos	La comprensión de los contenidos	Durante el noveno mes	Encuestas	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Capacitación sobre Derechos Laborales	Asistencia y compromiso	Finales del décimo mes	Lista de asistencia	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Capacitación sobre Gestión Ambiental	La implementación de buenas prácticas ambientales	Finales del décimo primero mes	Lista de verificación	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Campaña de ahorro de energía y papel	La reducción del consumo de recursos	Décimo segundo mes	Indicadores de consumo	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Capacitación de Atención Responsable al Cliente	La calidad de la atención al cliente.	Primer mes del 2027	Encuestas de satisfacción	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Jornada de Vinculación Comunitaria	La participación comunitaria	Segundo mes del 2027	Informe de actividades	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Taller de Inclusión y Trabajo en Equipo	La integración del equipo	Tercer mes para las capacitaciones	Observación directa	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Capacitación sobre Transparencia y Conducta Ética	El cumplimiento del código y ética	fin de mes de cuarto mes	Informe de facilitador	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Taller de Innovación y Sostenibilidad Empresarial	La generación de propuesta de mejora	Quinto mes	Actas y propuestas	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Evaluación y Cierre del Programa	Los resultados del programa	sexto mes	Informe final	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.

Certificados de participación	La entrega de certificación	sexto mes	Registro de entrega	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.
Material didáctico e impresiones	El uso adecuado de materiales	séptimo meses	Control de inventario	Gerente, Recursos Humano y colaboradores.

Tabla 40.

Presupuesto

Presupuesto					
Actividades	**cantidad**	**Detalle**	**Precio Unitario (USD)**	**Precio Total (USD)**	**Fuentes de Financiamiento**
Diseñar un programa de capacitación de acuerdo con las necesidades de la empresa	1	Programa	$100,00	$100,00	Recursos propios de la empresa
Socialización del programa de RSE	1	Actividad	$50,00	$50,00	Recursos propios de la empresa
Taller de Ética y Valores Corporativos	1	Taller	$70,00	$70,00	Recursos propios de la empresa
Capacitación sobre Derechos Laborales	1	Capacitación	$70,00	$70,00	Recursos propios de la empresa
Capacitación sobre Gestión Ambiental	1	Capacitación	$80,00	$80,00	Recursos propios de la empresa
Campaña de ahorro de energía y papel	1	Campaña	$50,00	$50,00	Recursos propios de la empresa
Capacitación de Atención Responsable al Cliente	1	Capacitación	$70,00	$70,00	Recursos propios de la empresa
Jornada de Vinculación Comunitaria	1	Actividad	$100,00	$100,00	Recursos propios de la empresa
Taller de Inclusión y Trabajo en Equipo	1	Taller	$70,00	$70,00	Recursos propios de la empresa
Capacitación sobre Transparencia y Conducta Ética	1	Capacitación	$70,00	$70,00	Recursos propios de la empresa
Taller de Innovación y Sostenibilidad Empresarial	1	Taller	$80,00	$80,00	Recursos propios de la empresa
Evaluación y Cierre del Programa	1	Actividad	$50,00	$50,00	Recursos propios de la empresa

Certificados de participación	22	Certificación	$2,50	$55,00	Recursos propios de la empresa
Material didáctico e impresiones	1	Materiales	$265,00	$265,00	Recursos propios de la empresa
TOTAL				**$1.180,00**	

Conclusiones

En relación con el diagnóstico de la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en La Casa del Computador, se concluye que la empresa desarrolla determinadas acciones vinculadas con la RSE, principalmente de manera empírica y sin una planificación formal. Los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas al personal y las encuestas aplicadas a 22 trabajadores y 282 clientes evidenciaron la existencia de un conocimiento general sobre la responsabilidad social; sin embargo, persisten limitaciones relacionadas con el conocimiento integral de sus dimensiones laboral, social, ambiental y ética, así como con la planificación, comunicación, documentación y evaluación de las prácticas desarrolladas.

Respecto a la identificación de los lineamientos y criterios normativos aplicables al contexto empresarial de La Casa del Computador, se concluye que los principios fundamentales establecidos en la norma ISO 26000 constituyen una referencia pertinente para orientar la gestión de la RSE. Estos lineamientos permiten abordar de manera integral aspectos relacionados con las prácticas laborales, el medio ambiente, los consumidores, las prácticas justas de operación y la participación en el desarrollo de la comunidad, proporcionando una base para estructurar las acciones responsables de acuerdo con las características y necesidades de la empresa.

En relación con el diseño de un plan de acción de fortalecimiento de la RSE, se concluye que su estructuración responde a las principales necesidades identificadas en el diagnóstico realizado. Su implementación requerirá la asignación de responsables, recursos y plazos definidos, de acuerdo con las posibilidades y prioridades de la empresa.

De manera general, sé determina que la empresa La Casa del Computador presenta prácticas relacionadas con la RSE, pero estas se desarrollan principalmente de forma empírica y carecen de una estructura formal que permita integrarlas en la gestión empresarial. La falta de planificación y conocimiento especializado limita el fortalecimiento de las acciones en los ámbitos laboral, social, ambiental y ético. Por ello, la incorporación de lineamientos basados en la ISO 26000 y la estructuración de un plan de acción representan elementos orientadores para fortalecer la gestión responsable y contribuir a la sostenibilidad de la empresa y a una mejor relación con sus grupos de interés.

Recomendaciones

Se recomienda que el gerente de la empresa La Casa del Computador, con el apoyo de la encargada de Recursos Humanos, fortalezca el conocimiento de los trabajadores sobre la RSE, mediante capacitaciones y actividades de sensibilización relacionadas con las dimensiones laboral, social, ambiental y ética. Esta iniciativa deberá desarrollarse en corto plazo, con el propósito de fomentar la participación de los colaboradores en la planificación, ejecución y evaluación de las prácticas responsables, contribuyendo así al fortalecimiento de toda la empresa.

Por otra parte, se sugiere que el gerente general y la encargada de Recursos Humanos consideren los lineamientos y criterios establecidos en la norma ISO 26000 como referencia para orientar las prácticas de RSE, tomando en cuenta las características y necesidades propias de la organización.

Finalmente, se sugiere que el gerente general, junto con Recursos Humanos y los encargados de las actividades establecidas, lleve a cabo de manera progresiva el plan de acción de fortalecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, priorizando las actividades de acuerdo con las necesidades identificadas y los recursos disponibles. Su ejecución se plantea para un año, considerando un cronograma de actividades y un presupuesto que contemple los recursos humanos, materiales y financieros necesarios. De esta manera, se espera consolidar las prácticas de RSE, fortalecer la participación de los trabajadores, mejorar la relación con los clientes y contribuir al desarrollo sostenible de la empresa La Casa del Computador.

Finalmente se recomienda realizar seguimientos periódicos a la implementación de la RSE mediante evaluaciones parciales que permitan determinar el grado de cumplimiento de las acciones propuestas y sus efectos en la gestión empresarial, la relación con la comunidad y la competitividad de la organización.

Referencias

Abendaño, M., Grijalva, D., & Aguilar, W. (2024). Prácticas Éticas: Un estudio de cultura empresarial en EcuadorEthical Practices: A study of business culture In Ecuador. *Pangea. Revista de Red Académica Iberoamericana de Comunicación*, *15*, 22-32. https://doi.org/10.52203/rthcc797

Alcivar-Soria, E. E. (2024). Responsabilidad Social Corporativa como Estrategia para Mejorar el Rendimiento Empresarial. *Revista Científica Zambos*, *3*(2), 31-47. https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n2/16

Álvarez Garcia, H., & Franco Lopez, M. V. (2021). Responsabilidad social empresarial y longevidad. El caso de microempresas del sector comercial en Palenque y Catazajá, Chiapas. *Revista Activos*, *19*(2), 106-120. https://doi.org/10.15332/25005278.7292

Andrade Restrepo, L. M., & Andrade Restrepo, M. A. (2022). Responsabilidad Social Empresarial y cómo deben implementarla las empresas para que sean más competitivas. *Actualidad Económica*, *32*(108 (Septiembre-Diciembre)), 19-26.

Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardos, M. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Asuncion Lyon, M. (2022, junio 2). *El valor de la transparencia*. Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/el-valor-de-la-transparencia-maria-asuncion-lyon

Bom-Camargo, Y. I. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, *XXVII*(2). https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35903

Cañaveral-Guisao, D., Londoño-Torres, G. E., & Posada-Pérez, N. (2024). Redes que unen: Estudio sobre las redes de apoyo comunitarias en contextos de vulnerabilidad ambiental y antrópico por avenida torrencial como expresión de resiliencia comunitaria. *Entramado*, *20*(2). https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.11025

Casco, S. L. (2021). *De qué hablamos cuando hablamos del ambiente*. Universidad Nacional del Nordeste. http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/30555

Chávez Esponda, D., & Morell Pérez, L. (2024). Experiencias con el uso del SPSS en las clases virtuales de Estadística. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, *6*(3), 68-81. https://doi.org/10.47606/acven/ph0262

Cid Sabas, J. E., & Baldovinos, I. (2025). Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, *6*(1), 59.

Constitución de la República del Ecuador, artículos 14. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Constitución de la República del Ecuador, artículos 275. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Cristancho Giraldo, L. A. (2022). El concepto de trabajo: Perspectiva histórica. *Secuencia*, (112). https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i112.1827

Echeveria Lopera, J. D., Gómez Ramírez, C. A., Aristizábal Zuluaga, M. U., & Vanegas Ortiz, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, *25*(1). https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf

Escala, S. M. (2025). Cumplimiento normativo, ventajas y desafíos para el sector empresarial. *Revista CATHEDRA*, (23), 39-53.

Estrada Diaz, P. (2024, noviembre). *Guía Básica Para tu Primer Reporte de Sostenibilidad*. https://www.globalreporting.org/media/dujkbtap/gri-gu%C3%ADa-b%C3%A1sica-para-tu-primer-reporte-de-sostenibilidad.pdf

Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, *11*(3 (Julio-Septiembre)), 62-79.

Freire, E. E. E., & Nagua, D. X. C. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Universidad y Sociedad*, *12*(4), 333-340.

Guia de Responsabilidad Social, Norma ISO 26000. (2010). *Norma ISO 26000 Guía sobre responsabilidad social*. TÜV SÜD. https://www.tuvsud.com/es-es/servicios/sostenibilidad/soluciones-sostenibilidad-buen-gobierno/buen-gobierno/iso-26000

Gutiérrez Janampa, J. A., & Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista de Investigación Valor Contable*, *3*(1), 9-30. https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229

Hernández, C. A. O. (2022). SIGNIFICADOS CULTURALES DEL CONCEPTO INCLUSIÓN LABORAL EN PROFESIONALES POSGRADUADOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. *Revista Republicana*, (33), 185-196.

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, *37*(3), 2.

Hernández Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020, abril 1). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *5/12/2020*, *9*(17), 51-53.

Hinojosa, J. E. C., & Sandoval, E. M. S. (2024). El ahorro energético como medida para el cuidado del medio ambiente y la economía familiar en el Ecuador: Energy saving as a measure for the care of the environment and the family economy in Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinar G-nerando*, *5*(2), ág. 598-614. https://doi.org/10.60100/rcmg.v5i2.287

Jimenez Jurado, E. P., & Rojas Torres, J. S. (2019). *La responsabilidad social y el marketing digital como estrategias corporativas, desafían los sistemas tradicionales*. Universidad Santo Tomás. https://doi.org/10.15332/tg.pre.2020.00037

La Asamblea General de las Naciones Unidas. (2015). *17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. https://www.pactomundial.org/que-puedes-hacer-tu/ods/

Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria, artículo 4. (2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf

Leyva López, H. P., Pérez Vera, M. G., & Pérez Vera, S. M. (2018). Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, *9*(17), 84-111. https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.374

Macias-Arriaga, A. (2024). *El Reciclaje como Pilar de la Economía Social y Solidaria: Impacto Económico para los Recicladores y Conservación de Recursos Naturales | 593 Digital Publisher CEIT*. https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2694

Marcillo Tarira, J. C., & Mora Tufiño, M. M. (2022). *Estrategias de responsabilidad social para el sector textil de la línea hogar: Caso de estudio Hunter Douglas® Ecuador – Percesa.*

Muñiz Córdova, A. B. (2025). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA FABPROQUIM CIA. LTDA. DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2025*. file:///C:/Users/USER/Downloads/UPSE-TAE-2026-019.pdf

Muñoz, G. A. D., Lombeida, M. D. Q., & Mosquera, D. G. F. (2021). La Competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, *6*(1), 145-161. https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465

Norma ISO 14000. (2021, febrero 17). ¿Qué es la Norma ISO 14000 y por qué es importante para las empresas? *Instituto Europeo de Química, Física y Biología*. https://ieqfb.com/la-norma-iso-14000-que-es-y-para-que-sirve/

ONU. (2015, septiembre 25). La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. *Desarrollo Sostenible*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/

Palomino Gutierrez, J. C. (2021). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE ENTRETENIMIENTO Y CONVENCIONES ATLANTIC CITY DE MIRAFLORES, LIMA AÑO 2020*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7813/PALOMINO_GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2025, noviembre 17). *Social—Definicion.de*. Definición.de. https://definicion.de/social/

Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, *7*(20), 189-208. https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166

Reyes Siavichay, Y. I. (2021). *Responsabilidad social empresarial de las microempresas de la zona céntrica del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2020*. https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5746

Sánchez Riofrío, A. M. (2023, octubre). *La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/la-responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador.pdf

Sarango Quizhpe, J. (2024). *La responsabilidad social empresarial como fundamento de la estrategia competitiva en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 y 5, en la ciudad de Loja, año 2021*. https://repositorio.uasb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9dd7a631-7c17-4ce9-b900-d1b7feb14bc9/content

Suarez Rodríguez, O., & Yance Acurio, H. (2020). Diagnóstico de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Guayaquil. *Revista Mapa*, *4*(18). https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/233

Turzo, T., Montrone, A., & Chirieleison, C. (2024). Social accountability 8000: A quarter century review. *Journal of Cleaner Production*, *441*, 140960. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2024.140960

Valle Taiman, A. (2022). *La Investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Educación. https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559

Vargas Merino, J. A., & Huamán Cárdenas, A. N. (2021). Desarrollo de la responsabilidad social en empresas de Latinoamérica. *Newman Business Review*, *7*(1), 4-25.

Vega Osuna, L. A., Reyes Bazua, X., Inzunza, J. A., Murillo, I., & Pantoja Gómez, V. M. (2023). Capítulo 7 Responsabilidad social empresarial (RSE) en Latinoamérica,

los beneficios de su implementación en Pymes. *Series de investigación REOALCEI II.: Investigación científica e interdisciplinariedad para la transformación de las organizaciones, 2023, ISBN 979-8-9875607-7-8, págs. 101-114*, 101-114. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9286819

Ventura León, J. L. (2017). (PDF) ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *ResearchGate*, *43*(4). https://www.researchgate.net/publication/320272965_Poblacion_o_muestra_Una_diferencia_necesaria

Vizcaíno Zuñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zambrano Yépez, C. A., Macías Rueda, J. C., & Medina Sánchez, N. D. (2022). Buenas prácticas en el manejo de residuos electrónicos en América Latina. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, *10*(1), 64-80.

Apéndice

Apéndice 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:	CINTHYA ISABEL APOLINARIO CHANCAY					**FECHA:**	
TÍTULO	**PROBLEMA**	**OBJETIVOS**	**IDEA A DEFENDER**	**VARIABLES**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**METODOLOGÍA**
Responsabilidad Social Empresarial en la empresa, "La Casa Del Computador",Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025.	¿Cómo se caracteriza la responsabilidad social empresarial, en la empresa,La Casa De Computador, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025?	GENERAL Analizar la situación de la responsabilidad social empresarial, en la empresa,La Casa De Computador, del Cantón La Libertad, para el diseño de un plan de fortalecimiento.	La identificación de prácticas de responsabilidad social empresarial permite establecer estrategias de fortalecimiento para la empresa La Casa del Computador.	Responsabilidad Social Empresarial	**Laboral**	Productividad Rentabilidad Competitividad	**ENFOQUE** Mixto **ALCANCE**
					Social	Capacitación al personal Inclusión Laboral Apoyo comunitario	Descriptivo **MÉTODOS** Analítico
	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMAS ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			**Ambiental**	Ahorro energético Reciclaje Manejo de residuos electrónico	**POBLACIÓN** Trabajadores Clientes **MUESTRA** Gerente 1 Recursos humano 1 Trabajadores 22 Clientes 282
	¿Cuál es la situacion actual de la responsabilidad social empresarial en la empresa, La Casa Del Computador?	Diagnosticar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en La Casa Del Computador.					
	¿Qué normativas fortalecen la responsabilidad social empresarial en la empresa, La Casa Del Computador?	Identificar los lineamientos y criterios normativos de responsabilidad social empresarial aplicables al contexto empresarial de La Casa del Computador.			**Ética**	Prácticas éticas Transparencia Cumplimiento normativo	**TÉCNICAS E INSTRUMENTOS** Entrevista (Guía de entrevista) Encuesta (Cuestionario) **HERRAMIENTAS** Google Forms SPSS
	¿Cómo promover al fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial en la empresa, La Casa Del Computador?	Diseñar un plan de acción de fortalecimiento de responsabilidad social empresarial,para la empresa La Casa Del Computador.					
EJE DE INVESTIGACIÓN							
LINEA DE INVESTIGACIÓN:	Estrategias Empresariales y Organizacionales						

Apéndice 2. Guía de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al trabajador de la empresa

Tema: Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La casa del computador", del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025.

Objetivos: Analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por la empresa "La casa del computador" en sus dimensiones laboral, social, ambiental y ética.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confiabilidad.

Usted pude abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Al continuar con la entrevista, usted manifiesta su consentimiento informado para participar de manera libre y voluntaria.

Declaración:

"He leído y comprendido la información anterior. Acepto participar voluntariamente en la encuesta y autorizo el uso académico de mis respuestas, garantizando mi anonimato"

Si ☐ No ☐

Nombre: .....

Edad: .....

Cargo: .....

Tiempo de trabajo en la empresa: .....

Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐

Variable: Responsabilidad Social Empresarial

1. Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría el compromiso de La Casa del Computador con la Responsabilidad Social Empresarial?

Laboral

2. ¿Qué acciones desarrolla la empresa para mejorar el desempeño y la productividad de los colaboradores?

3. ¿Considera que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios económicos o contribuyen a la sostenibilidad financiera de la empresa? ¿De qué manera?

4. ¿Cómo contribuyen las prácticas de responsabilidad social empresarial a fortalecer la imagen y competitividad de la empresa frente a otras del sector?

Social

5. ¿Qué actividades realiza la empresa para contribuir al bienestar o desarrollo de la comunidad donde opera?

6. ¿Qué programa de capacitación o desarrollo profesional ofrece la empresa a sus colaboradores?

7. ¿Qué políticas o acciones implementa la empresa para promover la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral?

8. ¿Cómo gestiona la empresa los residuos electrónicos o tecnológicos generados por sus actividades?

9. ¿Qué prácticas de reciclaje o reutilización de materiales se desarrollan dentro de la empresa?

Ética

10. ¿La empresa cuenta con un código de ética, reglamento interno o político que orienten la conducta de los colaboradores?

11. ¿Cómo se garantiza la transparencia en la comunicación de decisiones, políticas y procedimientos dentro de la empresa?

12. ¿Qué normativas legales, laborales y ambientales considera que la empresa cumple como parte de su responsabilidad social empresarial?

Apéndice 3. Cuestionario de encuesta para los trabajadores

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuestas dirigidas a los trabajadores de la empresa

Tema: Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La Casa del Computador", del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025.

Objetivos: Analizar la percepción de los trabajadores sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en la empresa.

La presente encuesta tiene fines exclusivamente académicos. La información proporcionada será confidencial y utilizada únicamente para el desarrollo de una investigación universitaria.

Usted pude abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Al continuar con la encuesta, usted manifiesta su consentimiento informado para participar de manera libre y voluntaria.

Declaración:

"He leído y comprendido la información anterior. Acepto participar voluntariamente en la encuesta y autorizo el uso académico de mis respuestas, garantizando mi anonimato"

Si ☐ No ☐

Instrucción:
Marque con una "X" la opción que mejor represente su opinión.

I. Datos generales

Edad: ☐ 18-25 ☐ 26-33 ☐ 34-41 ☐ 42+

Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

Tiempo de permanencia en la empresa:

☐ menos 1 año ☐ 1-3años ☐ 4-6años ☐ 7-10años ☐ más de 10 años

Califique el cuestionario de la encuesta está valorada del 1 a 5, con los siguientes criterios con base a la escala de Likert:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
Responsabilidad social empresarial						
1.	Tengo conocimiento de las acciones de responsabilidad social empresarial que desarrolla La Casa del Computador.					

2.	La empresa implementa nuevas acciones orientadas al fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial.					
Dimensión: Laboral						
Indicador: Productividad						
3.	Las actividades que realizo están claramente definidas y me permiten desempeñar eficientemente mis funciones.					
Indicador: Rentabilidad						
4.	La empresa promueve el uso eficiente de los recursos para mejorar su desempeño organizacional.					
Indicador: Competitividad						
5.	La empresa adopta nuevas tecnologías o métodos de trabajo para mejorar su posición en el mercado.					
Dimensión: Social						
Indicador: Capacitación al personal						
6.	La empresa realiza capacitaciones para fortalecer mis conocimientos y habilidades laborales.					
Indicador. Inclusión laboral						
7.	La empresa promueve un ambiente de respeto e inclusión entre los colaboradores.					
Indicador: Apoyo comunitario						
8.	La empresa participa en actividades que benefician a la comunidad.					
Dimensión: Ambiental						
Indicador: Ahorro energético						
9.	La empresa implementa medidas para reducir el consumo de energía eléctrica.					
Indicador: Reciclaje						
10.	La empresa fomenta prácticas de reciclaje entre los trabajadores.					
Indicador: Manejo de residuos electrónicos						
11.	La empresa realiza una adecuada gestión de los residuos tecnológicos o electrónicos.					
Dimensión: Ética						
Indicador: Prácticas éticas						
12.	La empresa promueve comportamientos éticos y el respeto entre todos los colaboradores.					
Indicador: Transparencia						
13.	La empresa comunica de manera clara sus normas, políticas y procedimientos internos.					
Indicador: Cumplimiento normativo						
14.	La empresa cumple con las normas laborales y legales establecidas.					

Apéndice 4. Cuestionario de encuesta para los clientes

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuestas dirigidas para los clientes de la empresa

Tema: Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La Casa del Computador", del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025.

Objetivos: Analizar la percepción de los clientes sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por la empresa La Casa del Computador.

Estimado (a) cliente:

La presente encuesta tiene fines exclusivamente académicos. La información proporcionada será confidencial y utilizada únicamente para el desarrollo de una investigación universitaria.

Usted pude abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Al continuar con la encuesta, usted manifiesta su consentimiento informado para participar de manera libre y voluntaria.

Declaración:

"He leído y comprendido la información anterior. Acepto participar voluntariamente en la encuesta y autorizo el uso académico de mis respuestas, garantizando mi anonimato"

Si ☐ No ☐

Instrucción:

Marque con una "X" la opción que mejor represente su opinión.

Edad: ☐ 18-25 ☐ 26-33 ☐ 34-41 ☐ 42+

Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

Califiqué el cuestionario de la encuesta está valorada del 1 a 5, con los siguientes criterios con base a la escala de Likert:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
Variable: Responsabilidad Social Empresarial						
Dimensión: Social						
Indicador: Capacitación al personal						
1.	La empresa demuestra interés por brindar un servicio de calidad a sus clientes.					
Indicador: Inclusión laboral						
2.	La empresa promueve el respeto y la igualdad en la atención a sus clientes.					
Indicador: Apoyo comunitario						
3.	Considero que la empresa participa en actividades que benefician a la comunidad.					

Dimensión: Ambiental						
Indicador: Ahorro energético						
4.	La empresa demuestra interés por reducir el uso innecesario de recursos como energía o papel.					
Indicador: Reciclaje						
5.	La empresa fomenta prácticas de reciclaje o reutilización de materiales.					
6.	Percibo que la empresa demuestra compromiso con la protección del medio ambiente.					
Indicador: Manejo de residuos electrónicos						
7.	Considero que la empresa maneja responsablemente los residuos tecnológicos o electrónicos.					
Dimensión: Ética						
Indicador: Prácticas éticas						
8.	La empresa actúa de manera honesta en sus relaciones con los clientes.					
Indicador: Transparencia						
9.	La información proporcionada sobre productos y servicios es clara y transparente.					
Indicador: Cumplimiento normativo						
10.	La empresa cumple con los compromisos ofrecidos a sus clientes.					

Apéndice 5. Certificado de anti plagio

UPSE

Biblioteca General

Formato No. BIB-03

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 24 de JULIO de 2026

003-TUTOR LCCL -2026

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA, "LA CASA DEL COMPUTADOR", DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025** .", elaborado por el(la) estudiante **Cinthya Isabel Apolinario Chancay**, egresado(a) de la Carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 02 % de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

Libi Caamaño

C.I.:0910348572

DOCENTE TUTOR

UPSE

Biblioteca General

Formato No. BIB-03

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Reporte de análisis. Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

2%

Overall Similarity

Date: jul 23, 2026 (05:03 p. m.)
Matches: 283 / 15364 words
Sources: 26

Remarks: Low similarity detected, consider making necessary changes if needed.

Verify Report:
Scan this QR Code

Porcentaje de plagio de 0.2%

Apéndice 6. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES 2026-1

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES 2026-1

Estudiante: Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Modalidad de Titulación: Trabajo de Integración Curricular

Tutor: Ing. Libi Caamaño , MSc.

No.	ACTIVIDADES	FECHA	ABRIL		MAYO				JUNIO				JULIO				
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Designación de Tutores y Especialista	24/4/26															
	Revisión de temas por parte de Tutores y Especialistas	28/4/26															
	Presentación del informe de la revisión de temas por parte de Tutores y Especialista	30/4/26															
2	Introducción	8/5/26															
	Planteamiento del Problema	8/5/26															
	Objetivos	8/5/26															
	Justificación	15/5/26															
3	**Capítulo I: Marco Referencial**																
	Revisión Literaria	22/5/26															
	Descripción de teorías y conceptos	22/5/26															
	Fundamentos Legales	29/5/26															
4	**Capítulo II: Metodología**																
	Diseño de la Investigación	29/5/26															
	Métodos de Investigación	29/5/26															
	Población y Muestra	1/6/26															
5	**Capítulo III: Resultados y Discusión**																
	Análisis de resultados de la entrevista	29/6/26															
	Análisis de resultados de las encuestas	29/6/26															
	Discusión	10/7/26															
	Propuesta																
	Introducción, Objetivos, Matrices, plan de acción.	10/7/26															

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

6	**Conclusiones, Recomendaciones y Resumen**	10/7/26
7	**Certificado Antiplagio**	23/7/26
8	**Entrega de Informe de Aprobación del TT, por parte del Tutor**	24/7/26

Atentamente,

Libi Caamaño	Cinthya Apolinario
Ing. Libi Caamaño, Mgt. **DOCENTE TUTOR**	Cinthya Apolinario **ESTUDIANTE**

C.c.: Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA. – Coordinador de la Comisión de Titulación
Archivo

Apéndice *7*. Carta de Aval

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

Oficio N° 098 - JXTU-ADE-2026
La Libertad, 27 de mayo del 2026

Señor.
Geovanny Franco Díaz Guaman.
GERENTE GENERAL DE LA CASA DEL COMPUTADOR
En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE).

Me dirijo a usted con el propósito de poner en su conocimiento que hemos recibido la solicitud de la señorita Cinthya Isabel Apolinario Chancay, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 0928232867, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:

"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA, "LA CASA DEL COMPUTADOR", DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025"

Dado que el desarrollo de este estudio requiere el respaldo institucional de su distinguida empresa, le solicitamos respetuosamente la emisión de una **Carta Aval**, a través de la cual se ratifique la aceptación y se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo. Asimismo, solicitamos su autorización para que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la UPSE.

Cabe destacar que el presente trabajo contará con la tutoría de la Ing. Libi Caamaño, Mgtr., quien guiará el proceso de investigación y garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,
JOSÉ XAVIER TOMALA URIBE

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.
DIRECTOR DE CARRERA
C.c. archivo
JXTU/JG.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

30/05/2026 Recibido

LA CASA DEL COMPUTADOR
Todo en un solo lugar
DIAZ GUAMAN GEOVANNY FRANCO
DIR.: LA LIBERTAD AV. 9 DE OCTUBRE Y AV. 2 A DIAGONAL A ANTIGUO CLE
E-MAIL: yova5576@outlook.com
Telf.: 0963665400

Apéndice 8. Aceptación de la Carta Aval

Libertad, 30 de junio de 2026.

Lcdo. José Xavier Tomalá, Mgs.
DIRECTOR DE CARRERA
En su despacho,

De mis consideraciones:

La Empresa "La Casa del Computador" Cantón la Libertad, acepta la petición del Oficina N° 098- JXTU-ADE-2026, mediante la presente **Carta Aval**, para desarrollar el trabajo de titulación con el tema "RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA, "LA CASA DEL COMPUTADOR", DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2025", autorizando que el resumen del estudio sea publicado en la página oficial de su institución.

Expresándoles nuestros más sinceros saludos, me suscribo.

Atentamente,

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
GEOVANNY FRANCO DIAZ GUAMAN

Sr. Geovanny Franco Diaz Guaman
Gerente General

Apéndice 9. Certificación del número mensual de clientes

LA CASA DEL COMPUTADOR
Todo en un solo lugar

Libertad, 30 de junio de 2026.

Lcdo. José Xavier Tomalá, Mgs.
DIRECTOR DE CARRERA
En su despacho,

De mis consideraciones:

La Empresa "La Casa del Computador" Cantón la Libertad, acepta la petición del Oficina N° 098- JXTU-ADE-2026, mediante el avance que estoy teniendo en mi proyecto de tesis solicito que se facilite la cantidad de los clientes mensual y trimestral, debido que, es un requisito para poder realizar la parte de Metodología y son datos importantes para mí validez de mi tesis.

Expresándoles nuestros más sinceros saludos, me suscribo.

Razón Social	Mensual	Trimestral
FRANCO DIAZ	490	1470
JOSELYN DIAZ	310	930
JEAN DIAZ	256	768

Atentamente,

LA CASA DEL COMPUTADOR
Todo en un solo lugar
DIAZ GUAMAN GEOVANNY FRANCO
DIR.: LA LIBERTAD AV. 9 DE OCTUBRE Y AV. 2 A DIAGONAL A ANTIGUO CLP
E-MAIL: ...ova35...@outlook.com
Telf.: 0...5400

Sr. Geovanny Franco Diaz Guaman
Gerente General

098 995 5400
096 871 6845

La Libertad, Av. 9 De Octubre Ignacio Guerra Esq. (Edificio Ruiz Diagonal A Encomiendas CLP).

La Libertad, Diagonal al Edificio de la Judicatura, en las antiguas oficinas de la Agencia Palau.

Apéndice 10. Validación de instrumento - Entrevista

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. **DATOS GENERALES:**

Título de la Investigación: "Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La Casa Del Computador", del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					x
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				x	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					x
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					x
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					x
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					x
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x

3. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Lugar y fecha: La Libertad, 26 de junio de 2026

Validez únicamente en Firmadc.
Firmado electrónicamente por:
CAROLA ANNABELL ALEJANDRO LINDAO

Firma del Experto Informante
Ing. Carola Alejandro Lindao, Mgt.

Apéndice 11. Validación de instrumento - Encuesta de los Trabajadores

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. **DATOS GENERALES:**

Título de la Investigación: "Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La Casa Del Computador", del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					x
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				x	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					x
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					x
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					x
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					x
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x

3. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

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

Lugar y fecha: La Libertad, 26 de junio de 2026

Firmado electrónicamente por: CAROLA ANNABELL ALEJANDRO LINDAO

Firma del Experto Informante
Ing. Carola Alejandro Lindao, Mgt.

Apéndice 12. Validación de instrumento- Encuesta de los clientes

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. **DATOS GENERALES:**

Título de la Investigación: "Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La Casa Del Computador", del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					x
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				x	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					x
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					x
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					x
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					x
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					x

3. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

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

Lugar y fecha: La Libertad, 26 de junio de 2026

Validar Documento en Firma EC.
Firmado electrónicamente por:
CAROLA ANNABELL ALEJANDRO LINDAO

Firma del Experto Informante
Ing. Carola Alejandro Lindao, Mgt.

Apéndice 13. Certificado de validación de instrumentos.

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UPSE

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 empresa, "La Casa Del Computador", del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025"**, planteado por la estudiante **Cinthya Isabel Apolinario Chancay** con cédula de identidad **# 0928232867**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, 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, 26 de junio de 2026.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
CAROLA ANNABELL ALEJANDRO LINDAO

Ing. Carola Alejandro Lindao, Mgt.
DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 14. Fichas de Tutorías

UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DE CONTROL DE TUTORÍAS DEL T.I.C.

Modalidad de Titulación: Trabajo de Integración Curricular

Docente: Ing. Libi Caamaño, Mgt. ☒ Tutor ☐ Especialista

Estudiante: Cinthya Isabel Apolinario Chancay

Paralelo: 8/1 Vespertino

CARRERA:	**Licenciatura en Administración de Empresas**				
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	**Presencial**				
DOCENTE:	**Ing. Libi Caamaño, Mgt. Tutor (☒)**			**ESPECIALISTA( )**	
ESTUDIANTE:	**Cinthya Isabel Apolinario Chancay**			**Paralelo: 8/1**	
No.	**FECHA**	**HORA**		**DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS**	**RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO**
		INICIO	**FIN**		
1	28/4/26	20:14 pm	20:35 pm.	Definir mi tema con mi Tutora y mi Especialista de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa, "La Casa Del Computador", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año2025.	Mi tema se aprobó, pero debo cambiar en mi Matriz de consistencia la segunda sistematización del problema específico para ver que normativas implementan la empresa.
2	8/5/26	10:00 am.	12:00 am.	Revisión de la Introducción, planteamiento del problema, Formulación del problema, sistematización del problema, objetivos generales, objetivos específicos, justificación, idea a defender y el mapeo.	Que debo corregir la introducción en el ámbito Macro, Meso y Micro. También justificación.
3	15/5/26	10:00 am.	12:00 am.	Me reviso la introducción y el capítulo I, hasta los fundamentos legales. Considerando que la Matriz de consistencia había sido corregida por el especialista.	Me corrigió algunas palabras que tenía repetidas en la parte de introducción, también me indico que en la parte de desarrollo de teorías y conceptos coloque en algunas de mis

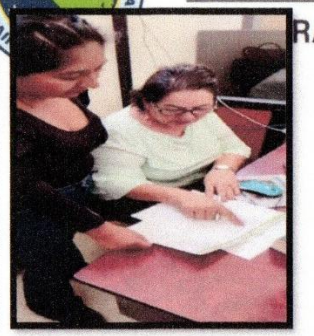
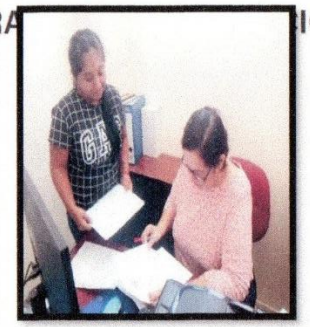
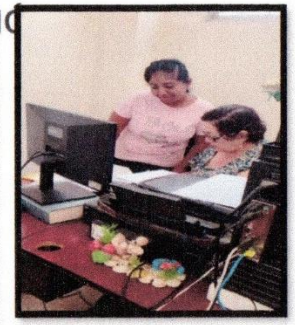
UPSE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

					dimensiones y variables como se aplicaría en estas, ya estableciendo la empresa donde realizaría mi trabajo de titulación y finalmente en los fundamentos legales me sugirió que apartes de las que tenía hay coloque la normas ISO 26000, 14000, GRI, AA8000.
4	22/5/26	10:41 am.	12:41 am.	Me reviso el capítulo I, en cual me hizo la observación por medio del correo electrónico, También me reviso el capítulo II, y las pregunta de la encuesta y entrevista.	Me indico que está bien la explicación, pero por favor date cuenta las oraciones, no uses Punto seguido o Punto a parte sino Revisa, la oración completa, pones punto donde va coma o donde continua la oración con el punto y como, me indico que en capitulo II, me falta aumentar mi criterio y los instrumentos. Me corrigió mi entrevista, encuestas.
5	29/5/26	10:00 am.	12:00 am.	Revisión del capítulo II, y mis encuestas y entrevista	Se realizo la debida corrección del capítulo II y mis preguntas de entrevista, encuestas.
6	10/7/26	10.00 am.	12:00 am.	Revisión de capitulo III, análisis de la entrevista y encuestas y propuesta en el plan de acción	Se realizo la respectiva corrección del capítulo III, y perfeccionar el plan de acción con unas que otras correcciones para mejorar.
7	13/7/26	10:00 am.	12:00	Revisión de toda mi tesis.	Me corrigió mi tesis y me envió hacer algunas correcciones de toda mi tesis.
8	14/7/26	10:00	12:00	Correcciones de bibliografía	Correcciones a lo que me indica mi tutora para pulir mi tesis
9	20/7/26	13:00	15:00	Revisión final de todos los capítulos, conclusiones, recomendaciones y anexos	Obtener una versión completa de la tesis con las últimas correcciones realizadas.
10	23/7/26	9:00	12:00	Revisión definitiva del documento completo y verificación del informe de similitud mediante software anti-plagio.	Validar la versión final de la tesis, corregir observaciones derivadas del informe anti-plagio y dejar el documento listo para su entrega.
Observaciones:					
Evidencias:					

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

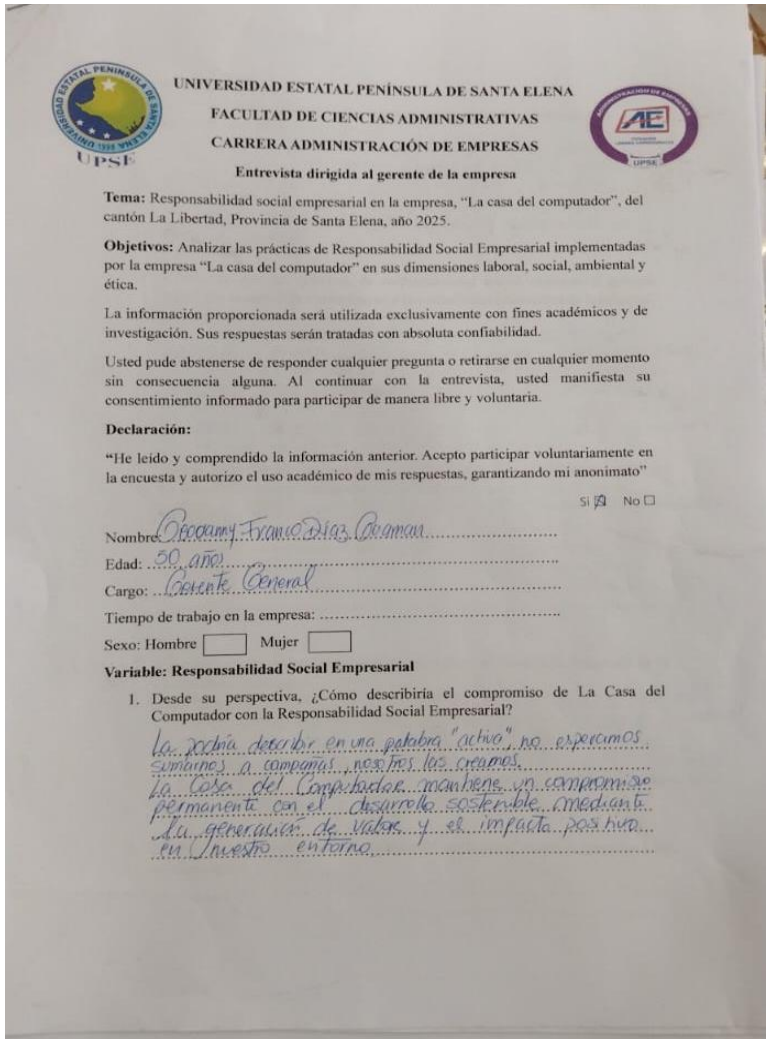





Atentamente,

Libi Caamaño		Cinthya Apolinario
Ing. Libi Caamaño, Mgt. **DOCENTE TUTOR**	Ing. Renzo Gutierrez, MBA. **DOCENTE ESPECIALISTA**	Cinthya Apolinario **ESTUDIANTE**

C.c.: Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA. – Coordinador de la Comisión de Titulación
Archivo

Apéndice 15. Respuestas de entrevistados



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

Entrevista dirigida al gerente de la empresa

Tema: Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La casa del computador", del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025.

Objetivos: Analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por la empresa "La casa del computador" en sus dimensiones laboral, social, ambiental y ética.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confiabilidad.

Usted pude abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Al continuar con la entrevista, usted manifiesta su consentimiento informado para participar de manera libre y voluntaria.

Declaración:

"He leido y comprendido la información anterior. Acepto participar voluntariamente en la encuesta y autorizo el uso académico de mis respuestas, garantizando mi anonimato"

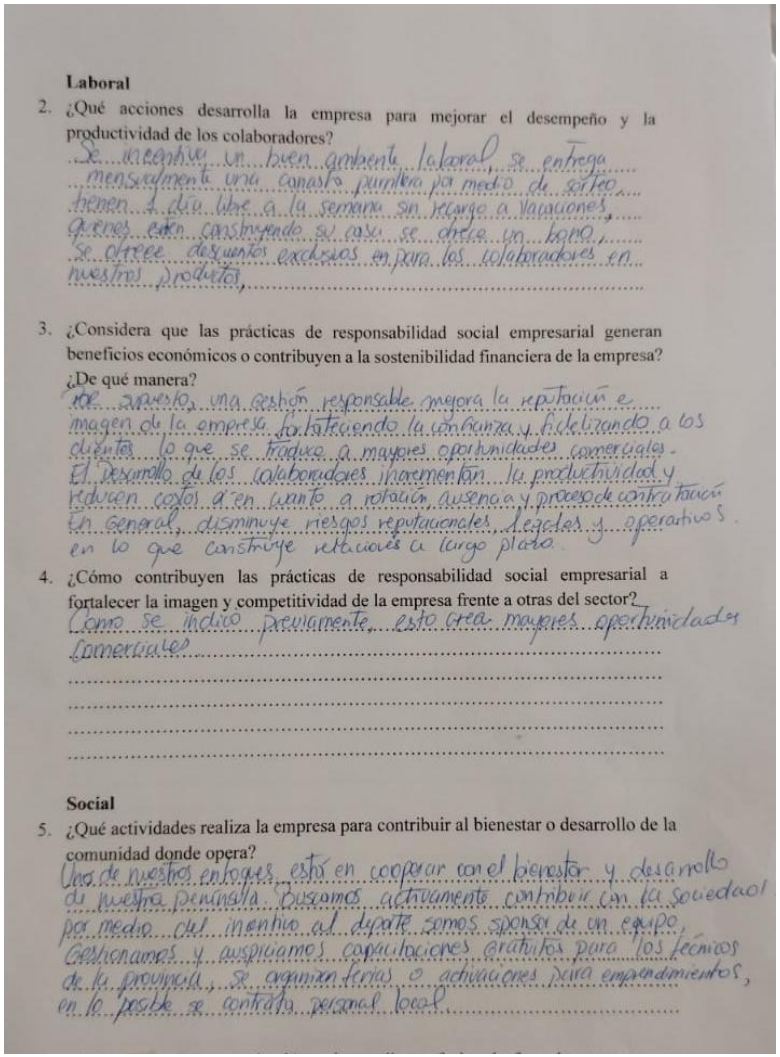
SI ☑ No ☐

Nombre: Gregory Franco Díaz Aramar
Edad: 50 años
Cargo: Gerente General
Tiempo de trabajo en la empresa: .....
Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐

Variable: Responsabilidad Social Empresarial

1. Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría el compromiso de La Casa del Computador con la Responsabilidad Social Empresarial?

La podría describir en una palabra "activa", no esperamos sumarnos a campañas, nosotros las creamos. La Casa del Computador mantiene un compromiso permanente con el desarrollo sostenible mediante la generación de valor y el impacto positivo en nuestro entorno.



Laboral

2. ¿Qué acciones desarrolla la empresa para mejorar el desempeño y la productividad de los colaboradores?

Se incentiva un buen ambiente laboral, se entrega mensualmente una canasta navideña por medio de sorteo, tienen 1 día libre a la semana sin recargo a vacaciones, ahora están construyendo su casa, se otorga un bono, se otorgan descuentos exclusivos en para los colaboradores en nuestros productos.

3. ¿Considera que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios económicos o contribuyen a la sostenibilidad financiera de la empresa? ¿De qué manera?

Por supuesto, una gestión responsable mejora la reputación e imagen de la empresa, fortaleciendo la confianza y fidelizando a los clientes lo que se traduce a mayores oportunidades comerciales. El desarrollo de los colaboradores incrementan la productividad y reducen costos a en cuanto a rotación ausencia y proceso de contratación. En general, disminuye riesgos reputacionales, legales y operativos en lo que construye relaciones a largo plazo.

4. ¿Cómo contribuyen las prácticas de responsabilidad social empresarial a fortalecer la imagen y competitividad de la empresa frente a otras del sector?

Como se indico previamente, esto crea mayores oportunidades comerciales.

Social

5. ¿Qué actividades realiza la empresa para contribuir al bienestar o desarrollo de la comunidad donde opera?

Uno de nuestros enfoques está en cooperar con el bienestar y desarrollo de nuestra península. Buscamos activamente contribuir con la sociedad por medio del incentivo al deporte somos sponsor de un equipo, Gestionamos y auspiciamos capacitaciones gratuitas para los técnicos de la provincia, se organizan ferias o activaciones para emprendimientos, en lo posible se contrata personal local.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a Recursos Humano de la empresa

Tema: Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La casa del computador", del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025.

Objetivos: Analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por la empresa "La casa del computador" en sus dimensiones laboral, social, ambiental y ética.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confiabilidad.

Usted pude abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Al continuar con la entrevista, usted manifiesta su consentimiento informado para participar de manera libre y voluntaria.

Declaración:

"He leído y comprendido la información anterior. Acepto participar voluntariamente en la encuesta y autorizo el uso académico de mis respuestas, garantizando mi anonimato"

SI ☐ No ☐

Nombre: Vanessa Rossana Parraga Mendoza.

Edad: 36 años

Cargo: Jefa de departamento de contabilidad y Recursos Humanos

Tiempo de trabajo en la empresa: 3 años 5 meses

Sexo: Hombre ☐ Mujer ☑

Variable: Responsabilidad Social Empresarial

1. Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría el compromiso de La Casa del Computador con la Responsabilidad Social Empresarial?

   Dentro del compromiso la casa del computador que tiene con la responsabilidad social empresarial es de manera ascendente porque busca la mejora continua dentro de los elementos de la RSE

Laboral

2. ¿Qué acciones desarrolla la empresa para mejorar el desempeño y la productividad de los colaboradores?

   La casa del computador implementa estrategias motivacionales a su colaboradores tales como; tabla de medición de metas, capacitaciones, eventos creativos con la finalidad de resaltar el arduo trabajo de los colaboradores con su compromiso con la empresa

3. ¿Considera que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios económicos o contribuyen a la sostenibilidad financiera de la empresa? ¿De qué manera?

   • Mejora la imagen y reputación de la empresa ya que nuestro capital intelectual genera mayor confianza en nuestros clientes, de este aumentan las ventas y captan nuevos nichos de mercado

4. ¿Cómo contribuyen las prácticas de responsabilidad social empresarial a fortalecer la imagen y competitividad de la empresa frente a otras del sector?

   La casa del computador se diferencia en la atención que se brinda al cliente, resaltando la transparencia, eficiencia y eficacia en cada una de las áreas

Social

5. ¿Qué actividades realiza la empresa para contribuir al bienestar o desarrollo de la comunidad donde opera?

   • Abastecimiento de la tecnología a nivel provincial
   • Atención con la comunidad mediante ferias (colonche, montuvio, etc)
   • Convenio con asociación deportiva

6. ¿Qué programa de capacitación o desarrollo profesional ofrece la empresa a sus colaboradores?

   Capacitaciones progresivas en el área tecnológica

7. ¿Qué políticas o acciones implementa la empresa para promover la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral?

   Promueve el ascenso laboral en todos sus colaboradores evaluando desempeño, como habilidades técnicas y debilidade, blandas

Ambiental

8. ¿Cómo gestiona la empresa los residuos electrónicos o tecnológicos generados por sus actividades?

   En cuanto residuos electronicos como la bateria se aplica un proceso de reciclaje donde nuestros colabores reunen los productos deteriorados y donar al equipo de reciclaje

9. ¿Qué prácticas de reciclaje o reutilización de materiales se desarrollan dentro de la empresa?

   Se aplica en reciclaje de cartones para uso empresarial como deposito de documentación y mercaderia.

Ética

11. ¿La empresa cuenta con un código de ética, reglamento interno o político que orienten la conducta de los colaboradores?

Si, el reglamento interno al cual rige al código de trabajo.

12. ¿Cómo se garantiza la transparencia en la comunicación de decisiones, políticas y procedimientos dentro de la empresa?

La comunicación es de forma vertical descendente para garantizar procesos empresariales, en la toma de decisiones se realizan reuniones para evaluar y considerar diferentes puntos de vista de todos los miembros.

13. ¿Qué normativas legales, laborales y ambientales considera que la empresa cumple como parte de su responsabilidad social empresarial?

- Código de trabajo
- Código de Ética.
- Código Orgánico Integral Penal.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al trabajador de la empresa

Tema: Responsabilidad social empresarial en la empresa, "La casa del computador", del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2025.

Objetivos: Analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por la empresa "La casa del computador" en sus dimensiones laboral, social, ambiental y ética.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confiabilidad.

Usted pude abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Al continuar con la entrevista, usted manifiesta su consentimiento informado para participar de manera libre y voluntaria.

Declaración:

"He leído y comprendido la información anterior. Acepto participar voluntariamente en la encuesta y autorizo el uso académico de mis respuestas, garantizando mi anonimato"

Si [X] No [ ]

Nombre: Miguel Antonio Alvarado Domínguez

Edad: 41 AÑOS

Cargo: ADMINISTRADOR

Tiempo de trabajo en la empresa: 14 AÑOS

Sexo: Hombre [X] Mujer [ ]

Variable: Responsabilidad Social Empresarial

1. Desde su perspectiva, ¿Cómo describiría el compromiso de La Casa del Computador con la Responsabilidad Social Empresarial?

En la Casa del Computador estamos comprometido al Desarrollo Tecnológico en Brindar un Buen Servicio y Asesoramiento de Calidad para la Comunidad y con ello fomentar el Desarrollo.

Laboral

2. ¿Qué acciones desarrolla la empresa para mejorar el desempeño y la productividad de los colaboradores?

Al Personal se Motiva en Capacitaciones que le Ayudan a Obtener Mejores Conocimiento y Esto va de la Mano con una Mejor Remuneración.

3. ¿Considera que las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios económicos o contribuyen a la sostenibilidad financiera de la empresa? ¿De qué manera?

Claro que Si, Entre más se Comprometan y Haya Responsabilidad Aportan al Crecimiento Empresarial y Por Ende al Desarrollo Económico.

4. ¿Cómo contribuyen las prácticas de responsabilidad social empresarial a fortalecer la imagen y competitividad de la empresa frente a otras del sector?

Con la Responsabilidad Social Empresarial se Genera la Confianza se Traduce en Credibilidad, se Fortalece la Competitividad al Atraer Talento Calificado, Mejora la Motivación del Personal.

Social

5. ¿Qué actividades realiza la empresa para contribuir al bienestar o desarrollo de la comunidad donde opera?

Brindar Asesoramiento de los Diferentes Proveedores a Equipos de Distribuidores en el Ámbito Tecnológico y Que Ayuden al Cantón a Satisfacer su Necesidad con Tecnología Actualizada.

6. ¿Qué programa de capacitación o desarrollo profesional ofrece la empresa a sus colaboradores?

Capacitamos con Certificación en el Ámbito que nos Desarrollamos (Tecnología) Mediantes

Marcas Reconocidas y Capacitacion de Seguridad

7. ¿Qué políticas o acciones implementa la empresa para promover la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral?

Un Ingreso Laboral Dirente Mismo Anal Personal Planta Indistinta y le Ponen Enfasis al Trabajo Con Conocimientos Basicos en el Area y Con Proyeccion de Crecimiento Personal.

Ambiental

8. ¿Cómo gestiona la empresa los residuos electrónicos o tecnológicos generados por sus actividades?

Mediante Coordinacion Mensuales con el Departamento de Sistemas y que Involucra al Departamento de Higiene y Riesgo Ambiental, Para que los Residuos Electronicos Sean Llevados con toda la Precaucion y Seguridad Necesaria.

9. ¿Qué prácticas de reciclaje o reutilización de materiales se desarrollan dentro de la empresa?

Se Revisa y Verifica el Estado del Producto y en lo Posible se Cambian Componentes que Puedan Afectar la Manipulacion No Autorizada o Arriesgada por Personal no Tecnico para Prevenir Accidentes

Ética

11. ¿La empresa cuenta con un código de ética, reglamento interno o político que orienten la conducta de los colaboradores?

Claro que si, Todos Estamos Comprometidos a Brindar una Atencion de Calidad, con la Conciencia que Respaldan las Marcas de los Productos que Ofrecemos y con Responsabilidad de Profesionales Calificados

12. ¿Cómo se garantiza la transparencia en la comunicación de decisiones, políticas y procedimientos dentro de la empresa?

Mediantes Procesos de Capacitacion, Correos, Comunicacion Directa con la Persona, y Llamados de Atencion en Caso de Ocurrir Cuentos por Falencias de Dialogo con el Consumidor.

13. ¿Qué normativas legales, laborales y ambientales considera que la empresa cumple como parte de su responsabilidad social empresarial?

Apuntamos a Servir a la Comunidad con Compromisos en el Desarrollo Tecnologico, que Hace que se Cumplan Todas las Normativas Vigentes del Codigo y Organismos Existentes.

Apéndice 16. Evidencias



