



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS  
EMBOTELLADORAS DE AGUA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2022.**

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

**AUTOR:**

**Andrea Nicole Orrala Suárez**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**AGOSTO, 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”, elaborado por la Srta. Andrea Nicole Orrala Suárez, 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, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



**Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”, 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, Andrea Nicole Orrala Suárez con cédula de identidad número 0928863984 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.



f.....

**Orrala Suárez Andrea Nicole**

**C.C. No.: 0928863984**

## **Agradecimiento**

Quiero darle mis infinitos agradecimientos a Dios, por ser ese ente de luz que me motivaba día a día para seguir adelante, que me bendice con salud y bienestar para que yo siga mi camino. Agradezco a toda mi familia, que estando lejos me mandaban siempre sus buenos deseos y felicitaciones cuando cumplía algún logro.

Agradecida estoy con todos mis profesores, por demostrar ese amor por las enseñanzas, quienes siempre estaban dispuestos a resolver dudas, y nos transmitieron todos esos conocimientos que serán fundamentales en nuestra nueva etapa.

A mi tutora Sabina Villon, por la paciencia y tiempo que me brindo a pesar de todas las complicaciones, y por último, a mi especialista Eduardo Pico que me ayudó a despejar dudas respecto a mi trabajo de titulación.

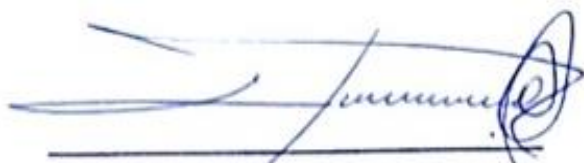
**Andrea Nicole Orrala Suárez.**

**Dedicatoria:**

Le dedico este trabajo de investigación a mis padres, quienes fueron parte fundamental en todo este proceso universitario, son ellos los que estuvieron siempre para mí de manera incondicional dando ánimos cuando más lo necesitaba, sobre todo fueron ellos quienes me inspiraron y me dieron el ánimo suficiente para seguir en este largo pero gratificante camino.

No puedo dejar de mencionar a mis hermanas, quienes estuvieron dispuestas a brindarme su ayuda cuando lo necesitaba sin pedir nada a cambio, demostrando que siempre estaremos para apoyarnos entre nosotras.

**Andrea Nicole Orrala Suárez.**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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



**Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



**Ing. Sabina Villón Gisella Perero, MSc.**  
**PROFESOR TUTOR**



**Ing. Sabina Gisella Villón Perero, MSc.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UTC**



**Lic. Sandra Johanna Saltos Burgos**  
**SECRETARIA**

## Índice de contenido:

Resumen: .....	10
Introducción:.....	12
Capítulo I .....	22
Marco Referencial .....	22
Revisión de literatura.....	22
Desarrollo de teorías y conceptos .....	26
<i>Responsabilidad social empresarial.</i> .....	26
Fundamento legal:.....	32
Objetivos de desarrollo sostenible .....	33
Capítulo II .....	35
Metodología .....	35
Diseño de la investigación.....	35
Métodos de la investigación.....	36
Población y muestra .....	37
<i>Población</i> .....	37
<i>Muestra</i> .....	38
Recolección y procesamiento de datos .....	39
Validación de los instrumentos .....	41
Confiabilidad de los instrumentos .....	41
Capítulo III.....	42
Resultados y Discusión.....	42
Análisis de resultados de la observación.....	42
Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a expertos. ....	43
Análisis de resultados de las encuestas.....	47
Discusión .....	63
Propuesta: Plan de Acción con Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial para las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas.....	66
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72
Referencias.....	73
Apéndice .....	76

**Índice de tablas:**

Tabla 1 Población de Salinas .....	37
Tabla 2 Población y muestra.....	38
Tabla 3 Estadística de Cronbach.....	41
Tabla 4 EDAD .....	47
Tabla 5 Empresa de su preferencia .....	48
Tabla 6 Conocimiento RSE .....	49
Tabla 7 Campañas y proyectos .....	50
Tabla 8 Tipo de práctica sostenible.....	51
Tabla 9 Mejora en la práctica sostenible.....	52
Tabla 10 Importancia de RSE.....	53
Tabla 11 Ganancias para programas/proyectos .....	54
Tabla 12 Afectaciones de las actividades diarias .....	55
Tabla 13 Recomendación de consumo .....	56
Tabla 14 Satisfacción.....	57
Tabla 15 Calidad y precio .....	58
Tabla 16 Experiencia de compra.....	59
Tabla 17 Aspectos a la hora de comprar .....	60
Tabla 18 Competencia por la RSE.....	61
Tabla 19 Calidad.....	62



## Índice de Figuras:

Figura 1 Edad.....	47
Figura 2 Empresa de su preferencia .....	48
Figura 3 Conocimiento RSE.....	49
Figura 4 Campañas y proyectos.....	50
Figura 5 Tipo de práctica sostenible .....	51
Figura 6 Mejora en la práctica sostenible .....	52
Figura 7 Importancia de RSE .....	53
Figura 8 Ganancias para programas/proyectos.....	54
Figura 9 Afectaciones de las actividades diarias .....	55
Figura 10 Recomendación de consumo.....	56
Figura 11 Satisfacción .....	57
Figura 12 Calidad y precio .....	58
Figura 13 Experiencia de compra.....	59
Figura 14 Aspectos a la hora de comprar .....	60
Figura 15 Competencia por la RSE .....	61
Figura 16 Calidad .....	62

## Índice de Apéndices

Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	76
Apéndice 2 Cuestionario de encuesta.....	78
Apéndice 3 Cuestionario de entrevista .....	83
Apéndice 4 Validación de los instrumentos.....	85
Apéndice 5 Certificado antiplagio.....	86
Apéndice 6 Cronograma.....	87
Apéndice 7 Fichas de observación .....	88
Apéndice 8 Evidencia de la observación.....	92
Apéndice 9 Evidencia de la entrevista.....	93
Apéndice 10 Evidencia de la encuesta .....	93



**Responsabilidad Social Empresarial en las empresas embotelladoras de agua,  
cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.**

**AUTOR:**

**Andrea Nicole Orrala Suárez**

**TUTOR:**

**Ing. Sabina Villón P., Mgt.**

**Resumen:**

El presente trabajo de investigación referente a la Responsabilidad Social Empresarial tiene como objetivo Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial, mediante un estudio situacional que identifique los beneficios que generan en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena. La metodología se basa en diseño no experimental con alcance descriptivo y enfoque mixto, debido a que cualitativamente se aplicó una ficha de observación para cada una de las empresas embotelladoras con la finalidad de obtener información sobre cómo se encuentran actualmente y adicionales entrevistas a 2 expertos en manejo de empresas embotelladoras, quienes supieron responder a todas las interrogantes con profesionalismo, luego se encuentra el enfoque cuantitativo, para lo cual, se llevó a cabo una encuesta direccionada a familias del cantón Salinas, quienes respondieron las preguntas a partir de sus experiencias, la información recabada fue procesada por la herramienta estadística SPSS Statistics Base 26. Luego de analizar los resultados se conoció sobre lo fundamental que es para las embotelladoras la aplicación de esas actividades, mediante este estudio se logró trazar una serie de estrategias para recomendar soluciones a las empresas embotelladoras de agua. Además, se conoció que dentro de las empresas embotelladoras de agua las prácticas se implementan a beneficio de los grupos de interés, pero no a gran escala, entre las prácticas más utilizadas se encuentra el uso adecuado de los residuos, capacitaciones y contribución a proyectos sociales y comunitarios.

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



## **Corporate Social Responsibility in water bottling companies, Salinas canton, Santa Elena province, year 2022.**

**AUTHOR:**

**Andrea Nicole Orrala Suárez**

**TUTOR:**

**Ing. Sabina Villón P., Mgt.**

### **Abstract**

The present research work on Corporate Social Responsibility aims to analyze the practices of corporate social responsibility through a situational study that identifies the benefits they generate in water bottling companies in Salinas canton, Santa Elena province. The methodology is based on a non-experimental design with a descriptive scope and a mixed approach, as qualitatively an observation form was applied to each of the bottling companies to obtain information about their status, along with additional interviews with 2 experts in managing bottling companies who professionally answered all the inquiries. Then, a quantitative approach was undertaken, for which a survey was conducted targeting families from Salinas canton, who answered questions based on their experiences. The collected information was processed using the statistical tool SPSS Statistics Base 26. After analyzing the results, it was recognized how essential the implementation of these activities is for the bottlers. This study managed to outline a series of strategies to recommend solutions to water bottling companies. Furthermore, it was observed that within water bottling companies, practices are implemented for the benefit of stakeholders, but not on a large scale. Among the most utilized practices are proper waste management, training, and contribution to social and community projects.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, environment, competitive advantage, economy.

### **Introducción:**

La presente investigación se trata sobre el tema “Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”, una manera de conocer a profundidad sobre cómo las empresas aplican la RSE y determinar todos los beneficios que se generan debido a la implementación de estas prácticas socialmente responsables, tenerlo claro sirve para detectar los puntos fuertes y débiles que existan actualmente.

Desde años atrás se le ha dado relevancia mundial a un tema de importancia en el ambiente empresarial y varias compañías la están implementando, como lo es la responsabilidad social empresarial, práctica que permite el mejoramiento continuo de la entidad. La responsabilidad social empresarial es el compromiso que las empresas adquieren de velar por el bienestar de los demás en aspectos económicos, sociales y ambientales, sin importar si están involucrados de manera directa e indirectamente en las actividades de la empresa.

La práctica de RSE contribuye en gran medida en la mejora de todos los aspectos dentro de la empresa, permitiendo obtener resultados favorables. La responsabilidad social empresarial ha tenido un crecimiento indudable en todo el mundo, especialmente en el área de los negocios, como una oportunidad para que las empresas mejoren su sustentabilidad y competitividad, logrando a su vez un mejor desarrollo en cuanto a la economía y al mismo tiempo reforzando valores éticos que son esenciales en el mundo de los negocios.

González (2021) en su estudio menciona que en Colombia las empresas han reaccionado de manera diferente en torno a los factores que engloban la RSE, realizando diversas actividades que aporten a los temas sociales, ambientales y económicos, mostrando que de manera interna están realmente comprometidos en ayudar y contribuir a las mejoras (p. 41).

Es tanta la importancia de este tema, que las empresas incluso han ido más allá ampliando su visión de lo que una vez aspiraron, de este modo fueron implementando medidas que se enfocan en el bienestar de los empleados para lograr un aumento en sus destrezas, al poner en marcha estas disposiciones se consigue que los trabajadores estén más motivados, hagan sus actividades con mejor ánimo y esfuerzo, obteniendo resultados favorables para las empresas.

Muchas empresas en Ecuador aplican con seriedad y esfuerzo normas relacionadas con la RSE, lo hacen porque son conscientes de la relevancia del tema y por las ventajas que genera aplicarlo y se ven reflejadas en los niveles de mejora visualizados en la organización. Los costos para llevar a cabo la aplicación de la responsabilidad social empresarial son un tanto elevados, pero no es impedimento para su ejecución, al contrario, las empresas hacen todo lo posible para ponerlo en práctica y obtener a futuro buenos resultados.

En Ecuador existen prácticas y proyectos de responsabilidad social empresarial que han sido integradas por las organizaciones, debido a que buscan tener un mayor compromiso para aminorar y contribuir al buen desarrollo y mejora en el ámbito económico, social y ambiental, con la intención de disminuir los impactos negativos que sus operaciones comerciales provocan.

Álvarez et al. (2019) comenta que en los últimos años las empresas ecuatorianas han tomado la iniciativa de implementar la responsabilidad social empresarial a sus procesos, siendo conscientes que esto les servirá como una manera de darse a conocer al público en un mercado muy competitivo, marcando una diferencia no solo por ofrecer productos de buena calidad sino también por mostrar la importancia e interés que tienen de mejorar la calidad de vida de la comunidad donde se encuentran funcionando. Además, la ejecución de las prácticas beneficia diversos sectores, en conjunto con buenas alianzas y estrategias que permitieron el logro de un desarrollo en varias comunidades de todo el Ecuador (p. 202).

Es bueno conocer que las empresas en el Ecuador se unen a esta modalidad, efectuando acciones de RSE que aporten a las buenas prácticas de cuidado del medio ambiente y comunidad, sirviendo como una ventaja para las empresas que las implementan como una oportunidad de presentar al mercado productos y servicios de excelente calidad y adicional cooperando para mejorar el bienestar y estilo de vida de las comunidades.

Además, las empresas que aplican la RSE benefician a las personas de las comunidades en donde están asentados, también lo hacen internamente con sus empleados, quienes se beneficiarán con un buen clima de trabajo, donde se les brindará oportunidades de expresión y aporte de ideas, demostrando que a las empresas realmente les importa lo que sucede con cada uno de ellos.

Dentro de la península de Santa Elena son varias las empresas y entidades que tienen conciencia sobre lo necesario de implementar la RSE, por todos los beneficios que genera, que no solo favorecen a las empresas que adaptan esta práctica, también lo hacen con todas las personas implicadas. Aun así, falta mucho camino por recorrer, para alcanzar que los ciudadanos tomen con mayor seriedad y compromiso la adquisición de esta estrategia.

Las organizaciones al ser conscientes de cómo sus actividades diarias afectan grandemente al entorno, se han propuesto incluir normas y mejorar procesos para aminorar los impactos en cuanto a la contaminación al medio ambiente y no perjudicar la vida cotidiana de las personas a su alrededor, es decir, seguir con el normal funcionamiento de las empresas sin afectar negativamente al entorno.

Según el trabajo de Mirabá (2022) recalca que, dentro de la provincia de Santa Elena, específicamente en la comuna Palmar la empresa “MARTHILAB”, si emplea prácticas de responsabilidad social empresarial, destacando que aun contando con conocimientos muy escasos sobre el tema y todo lo que conlleva la RSE se preocupan por implementarla. Sin duda resultó para la empresa algo muy beneficioso, debido que a partir de aquello demostró su preocupación por el bien común tanto de sus trabajadores como de la comunidad, provocando que adquiriera una ventaja competitiva frente a las demás empresas presentes en el mismo sector y mercado donde se desarrolla (p. 50).

De esta manera queda demostrado que dentro de la península de Santa Elena siendo una provincia nueva y que todavía le falta mucho por avanzar, si existen empresas preocupadas por el bien de los demás, que son conscientes de que su aporte es muy fundamental para hacer un cambio significativo. Un cambio donde todos aporten, si bien no todas las empresas y quienes la administran conocen de manera extensa sobre qué es y la importancia que tiene la responsabilidad social empresarial actualmente, no es un impedimento para que la practiquen y sirvan como ejemplo para que más entidades se sumen, colaboren y adquieran la RSE como una filosofía.

Lo realmente importante es conseguir que con el ejemplo sean más las empresas que tengan esa iniciativa de querer conocer y practicar la responsabilidad social empresarial, que entiendan y analicen que si bien es un tema que requiere de esfuerzo y compromiso, a largo plazo generará beneficios para todos quienes estén involucrados de manera directa o indirecta.

Respecto al **planteamiento del problema**, la responsabilidad social empresarial es un tema que está tomando mayor relevancia dentro del mundo de los negocios, las empresas al evitar ejecutar un plan de RSE están desaprovechando la oportunidad de contribuir al mejoramiento de varios sectores externos y al mismo tiempo beneficiarse.

Es de conocimiento que son varias las personas conscientes del cuidado que debe darse al planeta, por tanto, buscan consumir productos que aporten a la protección del ambiente, entonces la empresa se pierde la oportunidad de atraer ese segmento de mercado, la RSE también se preocupa por temas sociales en donde la compañía debe velar por los intereses y bienestar de quienes lo rodean y a su vez aportar a la economía.

Muchas empresas en todo el mundo son conscientes sobre la importancia de este tipo de prácticas, el problema radica en el poco interés que se muestra por este tema. Las empresas al tener presente que al implementar la RSE adquieren una gran responsabilidad de pensar y realizar sus actividades priorizando la parte social, ambiental y económica, para no interferir y afectar de algún modo, evitan implementar esta práctica sin importar que puede generarles una mayor sostenibilidad, olvidándose que los intereses de las empresas están presentes, que conseguir un equilibrio entre lo moral y lo profesional también es primordial, y que las partes involucradas pueden obtener buenos beneficios a largo plazo.

Según el trabajo de investigación de Flores et. al. (2018) en las MiPymes de México el 49% invierte menos de \$50,000 anuales en temas relacionados con la responsabilidad social empresarial, lo cual resulta muy alarmante porque realmente la cantidad de inversión es muy baja y las causas de este problema son desconocidas hasta el momento. El estudio también demostró que una de las principales razones para que la RSE no sea incorporada es la falta de interés por parte de quienes manejan las empresas, quienes mencionaron no tener un interés en añadir la RSE por ahora (p. 3).

Sin duda este es un tema muy delicado, sobre todo teniendo en cuenta que una de las razones de no ejercer la RSE es el poco o nada interés que existe, debido a lo difícil que resulta cambiar el pensamiento de una persona que evita o ignora el tema, aunque parezca complicado hay posibilidades que cambiar ese pensar, claro que no de la noche a la mañana, pero si poco a poco hasta que por sí solos las personas encargadas de las empresas se den el tiempo de evaluar las ventajas de implementar la responsabilidad social empresarial.

Muchas empresas en Ecuador se concientizan sobre la importancia de este tipo de prácticas, aplicando la responsabilidad social empresarial como beneficio para contribuir al manejo de las entidades. Si bien existen empresas que están comprometidas con la RSE, hay varios desafíos en este ámbito que llegan a limitar su ejecución. Existen empresas que se preocupan por la RSE, pero sigue existiendo una falta de conciencia sobre poner en marcha prácticas socialmente responsables. Muchas empresas y quienes las manejan consideran que la RSE no es una prioridad y es menos fundamental al realizar sus procesos operacionales, dando un mayor énfasis en generar ganancias, sin medir cómo están afectando a su alrededor.

Ecuador es un país que diariamente enfrenta desafíos significativos en cuanto a términos de desigualdad social y de pobreza, algunas empresas pueden incluso no estar abordando de manera adecuada todos estos problemas a través de iniciativas de RSE, algo muy lamentable porque esto impide que se generen impactos positivos por el bien común de todos los entes involucrados. El país es reconocido internacionalmente por poseer una variedad extensa de biodiversidad y recursos naturales, tristemente los desafíos ambientales como la deforestación, contaminación y cambio climático son cada vez más recurrentes, porque algunas empresas pueden no estar adoptando prácticas ambientalmente sostenibles y en caso de hacerlo es en poca escala, lo que no permite ver un verdadero avance y sin darse cuenta contribuyen a la degradación del medio ambiente.

Según Tello et. al. (2018) dentro de Ecuador la mayoría de las prácticas de responsabilidad social empresarial están ligadas más a un tipo de problemática, pero dejan de lado otras que también son importantes, dando prioridad a temas de pobreza, capacitación y ambiente, pero también es necesario enfocarse en temas de derechos laborales. De este modo, se podrá lograr englobar todos los factores que generalmente están relacionados con la RSE, además si bien muchas de las empresas la emplean, no lo divulgan para que las personas tengan presentes que dentro de Ecuador si se utiliza la responsabilidad social empresarial (p. 64).

Hay que tener presente que hay muchas empresas en Ecuador que trabajan activamente para afrontar los desafíos que surgen y promover prácticas de responsabilidad social empresarial. Sin embargo, se necesita un gran impulso por parte de los sectores empresariales y del gobierno, para fomentar una cultura de RSE sólida a la vez que se estará garantizando una implementación efectiva.



Dentro de la península son algunas las empresas que tienen RSE, de todos modos, es fundamental que más organizaciones la ejecuten dentro de sus actividades para generar excelentes resultados. El problema radica en que la responsabilidad social empresarial sigue siendo un tema nuevo dentro del país, por lo cual, el número de empresas que la aplican no son suficientes para lograr que se le de mayor relevancia y reconocimiento. Además, no todas las empresas pueden realizar prácticas socialmente responsables, por falta de capital, financiamiento, desconocimiento de las personas, por miedo al cambio o por desinterés sobre el tema.

El problema de estudio en cuestión se basa en que no se conoce cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial que las empresas embotelladoras de agua que están ubicadas en el cantón Salinas aplican, por lo tanto, no es posible identificar el nivel de preocupación y compromiso que tienen en cuanto a mejorar su entorno y a quienes integran su organización. En la península de Santa Elena existen varias empresas embotelladoras de agua que, si bien aplican medidas de responsabilidad social empresarial, se desconoce con exactitud cuáles son y sobre todo el nivel de impacto que generan, algo desventajoso porque de este modo están perdiendo la oportunidad de ser más reconocidos dentro del mercado.

Pozo (2022), en su trabajo manifiesta que dentro de la provincia de Santa Elena existen empresas evisceradoras de pescado ubicadas en la comuna Monteverde, que a causa de sus actividades operacionales generan cantidad de problemas en cuanto a temas ambientales y sociales, lo cual afecta al sector en el cual se encuentran situadas, provocado por la falta de políticas de RSE en las evisceradoras. Actualmente, estas empresas están generando impactos negativos, al estar ubicados en un lugar que está cerca de la población y el mar, los desechos que generan están contaminando el ecosistema, perjudicando agua, suelo, aire, lo que incluso provoca un mal aspecto para esta comuna.

Las empresas son importantes en un país por el aporte significativo de su economía, esto no los exime de regirse a ciertas normas para que sus acciones contribuyan positivamente en la sociedad. Es fundamental que las empresas dentro de la península se interesen por la RSE, busquen formas de alinear sus objetivos institucionales con el bien común y que al hacerlo no se olviden de evidenciarlo, para demostrar la importancia que le dan al tema y la preocupación por mejorar, para conseguir que más organizaciones se unan a esta práctica.

A continuación, se establece la **formulación del problema** del trabajo en cuestión con la interrogante: ¿Cómo las prácticas de responsabilidad social empresarial generan beneficios en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022?, mediante esta se busca levantar la debida información en relación a como las empresas embotelladoras de agua actúan en este campo, adicional recopilar datos mediante la búsqueda de conocimientos ya existentes y sobre todo con bases teóricas que sirvan como un referente importante para el trabajo.

Una vez se ha planteado el problema, lo siguiente es desarrollar la sistematización del problema con las incógnitas pertinentes:

- ¿Cuál es la situación actual referente a la responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua?
- ¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial que han implementado las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?
- ¿Cuáles son las estrategias de responsabilidad social empresarial que deberían aplicar las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?

El trabajo de investigación cuenta con el siguiente objetivo general: Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial, mediante un estudio situacional que identifique los beneficios que generan en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

A su vez se desagregan los siguientes objetivos específicos:

- Elaborar un análisis situacional sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas.
- Identificar las prácticas de responsabilidad social empresarial aplicadas por las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas, en beneficio de la comunidad.
- Establecer estrategias que impulsen la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas.

La **justificación teórica** se basa en aplicar la responsabilidad social empresarial, al mencionar el tema se cree que solo es a beneficio de la comunidad, pero lo cierto es que también favorece a la empresa, el implementar esta herramienta permite mejorar la manera interna de los procesos, el bienestar del talento humano, pero también influir en el progreso de la comunidad cercana.

La responsabilidad social empresarial para una empresa es un factor clave que les permite crear maneras de sobresalir, diferenciarse de la competencia, de aumentar su rentabilidad, por eso, es importante que en las empresas embotelladoras de agua se introduzca esa necesidad de ejecutar la RSE, de lograr arraigar como una filosofía y en base aquello tomar decisiones que beneficiará a la entidad.

Carrillo et al. (2022), comenta que el ejercicio de RSE como un modelo para gestionar las empresas, puede ayudar a encaminarlas en temas de innovación social, temática que tiene gran relevancia dentro del sector empresarial, dando a conocer mejoras en los ámbitos innovadores y de desarrollo en cuanto a tecnologías, logrando de manera directa y conveniente impulsar la mejora de aspectos relacionados con el desarrollo humano, consiguiendo plasmar como la implementación de estas estrategias realmente impactan en las empresas (p. 2).

Además, los altos directivos de las organizaciones están pendientes sobre la importancia de la RSE, y esperan que los colaboradores también tengan el compromiso de mejorar las áreas sociales y administrativas, plasmar estrategias innovadoras que sumen a los procesos en cuanto al ámbito social, cultural, destacando que siempre se debe trabajar con valores éticos. Este proceso se lo realiza con la finalidad de fomentar el buen ejemplo, busca siempre que tomen conciencia sobre lo importante de implementar prácticas que se relacionen con lo inclusivo, equidad y justicia social (Carrillo Montoya et al., 2022, p. 2).

Poner en marcha estrategias direccionadas a la ejecución de prácticas socialmente responsables, es fundamental para contribuir al mejoramiento continuo de los aspectos sociales, medioambientales y económicos que normalmente se ven afectados por las actividades de las empresas, por tal razón, aplicarlas generarían grandes beneficios que a futuro se verían reflejados en los informes finales que se realizan cada año en el país, demostrando lo relevante y necesario de aplicar la Responsabilidad Social Empresarial en su contexto.

Mientras que, la **justificación práctica** se basa en reconocer de qué forma las empresas embotelladoras de agua implementan las prácticas de responsabilidad social empresarial en sus actividades diarias, por lo que, recabar información pertinente sobre el tema de estudio, permitirá tener una visión más amplia de los factores que intervienen, de este modo, se podrá analizar los beneficios de la RSE.

La responsabilidad social empresarial tiene mayor relevancia en el mundo actual porque les brinda la oportunidad a las empresas de asumir un papel mucho más activo en la creación de un mundo más sostenible, donde las empresas no solo se interesen por su bien común y mucho menos que se centren solo en generar ganancias, lo idóneo es que todas las acciones o estrategias a implementar beneficien a los grupos de interés, así como el medio ambiente.

Identificar cuáles son las prácticas socialmente responsables que están implementando las empresas embotelladoras de agua, del cantón Salinas, permite tener una visión más amplia sobre el impacto que están generando en sus alrededores con la comunidad y el cuidado del ambiente, mientras de manera interna velar y se preocuparan por la salud y bienestar de los empleados. De este modo, las empresas al ejercer estas acciones se destacan de la competencia.

Dentro de la provincia de Santa Elena existen muchas empresas purificadoras de agua que probablemente tengan un déficit en cuanto a la aplicación de la RSE y quienes lo ejercen por lo general, es porque aprendieron todo de manera empírica o desconocen que la están ejecutando. La importancia de la investigación se basa en conocer cuáles son las practicas que realizan normalmente las empresas embotelladoras.

Por tal motivo, una vez que se realice el estudio y se tenga conocimiento sobre como es el manejo de la responsabilidad social empresarial por parte de las organizaciones, se planteará la oportunidad de presentar ciertas estrategias que sirvan como una guía sobre las medidas que pueden tomar cada una de ellas, respecto al mejoramiento del manejo. Sin duda contar con un documento donde se encuentren plasmados los pasos y sugerencias que pueden implementar como parte de una buena gestión, servirá de mucho como un potenciador de buenas prácticas, de este modo, se le estará inculcando a los dueños de las empresas que pueden relacionar sus objetivos con este tema, que si son bien aplicados generarán una ventaja significativa por sobre la competencia.

Como **idea a defender** “La implementación adecuada de las prácticas de responsabilidad social empresarial contribuirán al desarrollo sostenible de las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas”.

El presente trabajo que tiene como tema Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, está compuesta de la siguiente manera:

La introducción está conformada por el planteamiento del problema, la formulación y sistematización el problema, además del objetivo general como el específico, por último, la justificación teórica y práctica detallando el porqué de la investigación.

En el **capítulo I**, se encuentra el marco referencial en donde se detallan todas las tesis y artículos que estén relacionados con el presente estudio mediante citas bibliográficas, además de toda la base teórica conformada por los conceptos de la variable, dimensiones e indicadores según autores, por último, se plantearan los fundamentos legales que rigen acorde al tema.

Con lo que respecta al **capítulo II**, se encuentra la metodología para llevar a cabo la investigación, en esta sección se mencionan todos los métodos que se van a utilizar durante el desarrollo del trabajo, los cuales son: los enfoques cualitativos y cuantitativos, el uso de los métodos inductivo y analítico. Es fundamental que se realice la redacción de este capítulo detenidamente, debido a la importancia que tiene al momento de seleccionar el mejor método para obtener los datos necesarios para continuar con el trabajo investigativo. Cabe mencionar, que en esta sección también se detalla cual es la población y la muestra para llevar a cabo los debidos cuestionarios.

Finalmente, en el **capítulo III**, se encuentra los resultados que se obtuvieron al realizar las respectivas fichas de observación, encuestas y entrevista, luego se realiza los cuadros y gráficas acorde a los datos que se obtuvieron de los instrumentos para llevar a cabo un análisis de cada uno de ellos, donde se detalla la interpretación de la información alcanzada y la discusión, una vez realizado se procede a redactar la discusión donde se hace una relación entre los datos que arrojaran los instrumentos aplicados, detallando mediante una síntesis los puntos más relevantes de todos los datos. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones, que abarcaran un análisis de todo el trabajo que se ha realizado hasta el momento.

## Capítulo I

### Marco Referencial

#### Revisión de literatura

Para dar continuidad al presente trabajo de investigación, es primordial analizar temas de estudio de diversos autores que tengan relación con el tema en cuestión, para brindar la oportunidad de incrementar el conocimiento y tener una idea más amplia, de este modo, obtener datos que sumen al estudio, como tema de importancia se encuentra el trabajo de Torres (2019), que lleva por nombre “La responsabilidad social de Universidad Estatal de Milagro-UNEMI mediante la empresa pública-EPUNEMI en el cantón Milagro-Ecuador”. Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la Responsabilidad Social de la Universidad Estatal de Milagro-UNEMI mediante la Empresa Pública-EPUNEMI en el cantón Milagro-Ecuador.

El estudio cuenta con un enfoque cuantitativo y cualitativo con el propósito de tener información amplia sobre la variable de RSE, por otra parte, se emplea la investigación descriptiva porque permite describir las características de los grupos de interés del estudio. En cuanto a las técnicas utilizadas se encuentran la encuesta y entrevista, la primera se realizó con la intención de conocer si la Universidad implementa las debidas medidas de responsabilidad social dentro de la institución, mientras que la segunda ayudó a conocer los puntos de vista de los directivos que conforman la entidad, obteniendo una visión amplia sobre el estudio.

La población de estudio son los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, al sacar la muestra, se obtuvo como resultado que el número de estudiantes encuestados sean 344. Una vez analizadas las encuestas y entrevista los resultados demostraron que son pocos los que piensan que la Universidad no implementa medidas de RS, y al contrario se preocupa por el bienestar de la comunidad universitaria. Las conclusiones apuntan que los estudiantes conocen las prácticas de RS, pero hacen hincapié que hacen falta que se promueva más.

Se logró evidenciar que son pocas las personas pertenecientes a la institución que no cuentan con una conciencia social, por lo tanto, estuvieron en la negativa de que se realicen actividades relacionados con la comunidad, desarrollo social y sostenibilidad ambiental, mismos que descartaban la idea de implementar la RSE en la planificación estratégica de la institución, demostrando una resistencia al cambio.

En el trabajo de titulación de Cristancho (2019) denominado “Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Eureka Libros”. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Tiene como objetivo principal: plantear un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Eureka Libros que permita el fortalecimiento de sus acciones organizacionales y estratégicas como aporte al progreso económico y social en sus distintos grupos de interés.

Dentro de la investigación se encuentra el enfoque mixto, que se basa en el aspecto cualitativo porque se busca analizar el entorno sin interferir en ella, a la vez que se interpretan los fenómenos naturales, y en el cuantitativo que se encarga de recolectar datos que pueden ser medidos de manera numérica. El estudio también es descriptivo porque como la palabra mismo lo dice, busca describir el problema y todos los sucesos que intervienen sin influir.

Se procede a identificar la población para el estudio, en este caso son los empleados, pero al ser un número extenso se tomó una muestra mediante el método no probabilístico por conveniencia lo que permite realizar las encuestas a aquellas personas con las cuales se tiene un mayor acceso, permitiendo que el trabajo de recolección se facilite, reduciendo así a un número de 84 encuestados.

Los resultados de la investigación arrojaron que los grupos de interés influyen mucho en las prácticas de responsabilidad social empresarial, por eso se llegó a la conclusión que si bien la empresa en cuestión implementa ciertas prácticas de RSE esto no es suficiente para realmente generar un cambio significativo dentro de la institución, sobre todo porque en ocasiones las personas no están enteradas que las empresas aplican la RSE, pero luego del análisis de los datos recopilados se conoció que si es factible poner en marcha estas políticas.

Además, se logró identificar que existe una fortaleza en cuanto a la oferta de productos de calidad que se ofrecen a los clientes, de este modo se estará brindando un servicio con un valor agregado. Lo mencionado con anterioridad es algo positivo porque de esta forma se les da la oportunidad a los clientes de obtener una oferta atractiva y sobre todo que los precios sean razonables para competir con los valores de los productos de las otras empresas. Adicionalmente se da relevancia al fomento de programas que están relacionados con la mejora de la productividad y la competitividad, para lograr que una empresa sea socialmente responsable.

Procediendo con los estudios relacionados, Parrales et al. (2021), en la publicación científica titulada como “La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales”, busca confirmar como la RSE tiene una influencia positiva en todos los factores que interviene al momento de buscar los resultados más factibles que sirvan como beneficio para que las empresas logren conseguir resultados favorables. El estudio en cuestión se encuentra basado en el análisis de 16 artículos de varios autores que hablan sobre la responsabilidad social empresarial basándose en temas económicos, sociales y ambientales que en general son los temas que más relación tienen con la RSE.

El presente artículo cuenta con un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo, que brinda la oportunidad de identificar de manera más extensa toda la información necesaria para llevar a cabo la investigación. El alcance de estudio se encuentra relacionado con la importancia de identificar como la parte estratégica juega un papel primordial en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales, de este modo, se podrá conocer las estrategias que utilizan y en caso de encontrar fallas, buscar la forma de contar con posibles soluciones.

Los resultados demuestran que normalmente las empresas internacionales que tienen la oportunidad de adoptar prácticas responsables son aquellas que cuentan con una capacidad mayor en cuanto a su exportación, rendimiento de la economía y el nivel de alcance que genera en el mercado, puntos muy necesarios para que todo traiga consigo buenas energías.

Por otro lado, para conseguir una posición de competitividad los países utilizados como referencia, dan prioridad a una dimensión relacionada con la parte ambiental, de este modo, se podrán implementar prácticas de RSE y reducir el uso de servicios básicos en gran medida, donde solo se tenga que ocupar lo necesario y evitar desperdicios. Como conclusión se determinó que los puntos en común con los 16 artículos utilizados para la investigación coinciden que es primordial las prácticas sostenibles, considerándolo como estrategias para lograr que las empresas se comprometan a actuar responsablemente, con el fin de fortalecer el bien común de todas las personas que son parte y trabajan en la sociedad. Por lo general, las empresas deben arriesgarse en un mercado donde todo es más complejo y la competitividad crece día tras día, algo muy ventajoso porque significa que las empresas están buscando estrategias realistas que ayuden a expandirse a muchos más países.



En el artículo de Pitre Redondo et al. (2020), con el tema: “Responsabilidad social empresarial como factor de cambio de la gestión empresarial”, el autor tiene el propósito de analizar como la responsabilidad social empresarial puede ser utilizada como una manera de crear nuevas formas de gestión empresarial, para generar creación de valor y fomentar la relación con factores sociales, económicos y ambientales. Haciendo referencia a lo antes mencionado el artículo busca conseguir que se tome el interés necesario al tema de investigación como una forma de conocer todos los beneficios, dimensiones y aspectos que deben ser resaltados y aplicados al momento de querer ejercer prácticas de responsabilidad social empresarial en las entidades.

El artículo de investigación contó con un enfoque mixto, es decir, utilizó lo cualitativo y cuantitativo, aplicando técnicas de recolección de información que sirvieron para obtener los datos necesarios que ayudaron a generar un análisis que resuelva la interrogante de investigación. Posteriormente, se empleó un estudio documental que sirve como una manera de profundizar en todo el contenido relacionado con la variable y a partir de ahí sacar un análisis propio.

Adicional, se utilizó el razonamiento inductivo que permitió al investigador, partir del análisis general y todos los factores que influyen en el mismo, con la finalidad de llegar a una conclusión más específica sobre el problema. Por último, se realizó una lectura analítica de varios artículos que fueron tomados como referencia para ampliar y conocer más sobre el tema.

La aparición de las prácticas de responsabilidad social empresarial ha dado hincapié para que actualmente en las organizaciones se tome más relevancia al tema principal de estudio, y empiecen a crear departamentos y usar equipos que impulsen la buena de gestión de la RSE. Es importante que las empresas busquen acercamientos y referencias de nuevos modelos de gestión organizacional, de este modo, se darán cuenta que realmente implementar este tipo de acciones demuestra a la sociedad en general el compromiso que se tiene de velar por el bienestar de todos los grupos de interés que pueda tener una empresa.

Además, se recalca que actualmente existe mucha competitividad dentro de los mercados, lo cual genera en las organizaciones la necesidad de gestionar acciones innovadoras dentro de sus modelos de negocios. Por último, se menciona que el poner en marcha prácticas sostenibles aportan al mejoramiento de las empresas.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

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

Para Cajiga (2021), es el compromiso que tiene una empresa para cumplir con lo que se ha propuesto desde un inicio, aportando en aspectos económicos, sociales y ambientales, mostrando respeto a los valores, comunidad y naturaleza, aportando a la generación del bien común (p. 4).

Las empresas no están en la obligación de cumplir con prácticas de RSE, pero muchas se interesan en este tema y adquieren un compromiso para ejercer políticas que estarán de la mano con la visión y propósito de la empresa, mismas que estarán presentes para que todos quienes conforman la organización empiecen a emplearlas, estas políticas serán planteadas en base a la finalidad que tiene una entidad. Al adquirir y practicar la RSE la empresa emplea maneras de reducir el impacto que suelen tener en los ámbitos ambientales, económicos y sociales, volviéndose responsables de velar por el bien común de quienes lo rodean, ya sean factores externos o internos, algo beneficioso para generar confianza y dar una buena imagen al mundo.

**Medio ambiente.** Ayala (2017) comenta que es un espacio natural en donde se desarrolla gran cantidad de vida animal como vegetal, por eso, es importante que las personas tengan conocimiento sobre el cuidado que se le debe brindar para conseguir que todos tomen conciencia sobre lo importante de conservarlo (p. 7).

El medio ambiente es sin duda un tema de mucha relevancia, pero delicado a la vez, porque la vida dentro de este ambiente es muy frágil y cualquier mal manejo podría generar graves problemas que en ocasiones son difíciles de superar.

**Impacto ambiental.** Vázquez (2014), menciona que son las devastaciones por las que pasa el medio ambiente, como consecuencia de los cambios radicales que suceden diariamente por parte de la naturaleza, son esas perturbaciones que ocurren de manera natural o causada por las actividades de las personas (p. 96).

Son los efectos positivos y negativos generados por la actividad humana, que pueden provocar alteraciones al normal ciclo de la naturaleza, generando contaminación o impactando al medio ambiente. El impacto ambiental no es solo por las actividades del ser humano, sino por una fuerza mayor incontrolada, conocidas como alteraciones naturales, que no dependen de los humanos, sino de fenómenos naturales.

**Sustentabilidad.** Para Peñalosa (2016), “es la coexistencia de varios factores relacionados entre sí, donde interviene lo económico, ambiental, cultural, político y social, todos estos sirven para contribuir a una sociedad donde todo sea bien llevadero y evitar cualquier tipo de conflictos” (p. 28).

Es un compromiso que toda sociedad tiene de velar por el bienestar de los recursos naturales, procurando cuidarlos de manera correcta para evitar que se agoten con el tiempo. En el ámbito empresarial, las organizaciones son conscientes de la importancia del cuidado ambiental, por lo que procuran implementar técnicas para adaptar procedimientos que aporten a preservar los recursos naturales.

**Sostenibilidad.** Guillen et. al. (2021), lo considera como una “manera de buscar un equilibrio entre todas las necesidades y exigencias que tienen las personas, además de buscar la manera de tener una mejor calidad de vida para todos” (p. 2).

La práctica de sostenibilidad es esa habilidad que deben tener todas las empresas dentro del mercado para cumplir con los deseos y expectativas de los clientes, sobre todo si su actividad hace uso de materiales ambientales, en este caso, deben buscar métodos que aporten a su conservación y eviten la destrucción, es parte fundamental que las empresas implementen las mejores prácticas para contribuir a la correcta conservación.

**Recursos naturales.** Orellana et al. (2018), “se trata de recursos que sirven para satisfacer las necesidades de los seres humanos, especialmente porque son considerados como una fuente de ingresos muy importante” (p. 2).

Son productos de la naturaleza, esenciales para el subsistir de las personas, quienes lo usan para su beneficio, en ocasiones lo hacen tan agresivamente que no miden los problemas generados a futuro, por tal motivo, es importante cuidar todos los recursos naturales, que tienen como función brindar beneficios a los seres humanos.

**Sociedad.** Westreicher (2020), lo considera como un conjunto de individuos que conviven en un mismo territorio bajo un esquema de organización determinado, donde comparten aspectos culturales, políticos y económicos.

Se trata de individuos que conviven en un mismo lugar, debido a una serie de características en común que los incentivan a compartir entre ellos, ligados a ámbitos políticos, económicos y culturales que los vinculan mucho más.

**Cultural:** CEPAL (2021), son rasgos compartidos, como actitudes, creencias, valores, convenciones y prácticas, que caracterizan a una comunidad. Es posible referirse a la cultura de un país específico, o a movimientos sociales, como la cultura feminista, o la cultura en el entorno empresarial (p. 10).

En cuanto a cultura, se refiere a características que los individuos comparten, son actividades y valores que las personas de un lugar tienen en común, haciendo que se conviertan en parte de personas con rasgos similares. Es bueno que las personas se sientan parte de un grupo, de este modo, sentirán felicidad y se sentirán cómodos con su entorno.

**Valores.** Para Acero (2018) “son todas aquellas conductas que pueden influir en la convivencia de las personas, a ser su mejor versión y a sobreponerse de los obstáculos y lograr una superación personal” (p. 10).

Los valores son fundamental en la vida de una persona, pues nos definen según cómo nos comportamos, es fundamental contar con valores arraigados para no permitir que factores externos influyan en una persona, ya que son características únicas de cada persona.

**Compromiso.** Para Salazar (2018), “es el compromiso que una persona puede adquirir sobre una situación, lo que ayuda a que sientan motivación para hacer las cosas, es esa sensación de querer participar de actividades sin sentirse obligado” (p. 30).

El compromiso es ese sentimiento de querer realizar las cosas sin sentirse presionado u obligado, se trata de estar predispuestos a colaborar con todos y en cualquier situación, solo por el hecho de sentirse a gusto mientras lo realiza.

**Bienestar social.** Para Bueno y Torres (2019), se encuentra ligado a varios aspectos referentes al ser humano, donde el propósito inicial es lograr que exista un equilibrio en la vida de las personas, para que tengan las oportunidades necesarias de subsistir en una sociedad complicada (p. 2).

Lograr que la comunidad tenga igualdad de condiciones en la actualidad es muy complicado, el poco porcentaje de oportunidades para seguir adelante es tan escasa que lograr un bienestar social no es nada fácil, si no hay oportunidades entonces las creas. El bienestar social es un tema sensible porque se trata de un estilo de vida donde lo primordial es contar con un ambiente de paz y lleno de oportunidades.

**Economía.** Redondo et al. (2017), manifiesta que la economía es una disciplina que se ocupa de analizar los recursos limitados que son esenciales para la supervivencia de la sociedad, abarcando aspectos como la producción, distribución y reutilización de estos recursos, así mismo se consideran bienes necesarios para la vida cotidiana, como alimentos, vestimenta, entre otros, sin dejar a un lado los servicios vitales como la atención médica, educación, suministro de agua y electricidad, y entretenimiento, forman parte de su campo de estudio (p. 7).

Se basa en estudiar todos los recursos que existen dentro de un entorno, para conocer cómo está la situación y determinar si todo se encuentra como debería. Caso contrario encontrar soluciones para que la economía mejore, es decir, que la economía debe demostrar todos los recursos limitados de los que una sociedad carece. La economía se trata de todos aquellos beneficios monetarios que se generan por las correctas tomas de decisiones.

**Productividad.** Alamar y Guijarro (2018) , comenta que “es la capacidad que tiene una empresa para invertir cierta cantidad de dinero y los beneficios que obtiene al hacerlo, siendo este un importante indicador que permite medir como le va a una entidad” (p. 5).

La actividad de una empresa se basa de todos los factores que al relacionarse influyen en la otra, como los recursos que se suelen invertir para esperar que a futuro generen ganancias para la empresa, es decir, la productividad solo es resultado de una buena gestión de todos los materiales y recursos de una organización para mejorar significativamente e impulsar el crecimiento de las empresas, generando resultados que aporten buenos resultados.

**Crecimiento.** Según Cabay y Peñaloza (2021), es toda acción de evolución, donde se pasa de una etapa a otra, relacionándolo con la economía, donde se hace referencia al crecimiento en cuanto al valor de algún tipo de bien o servicio (p. 2).

Al referirse al crecimiento y la economía, se crea una combinación interesante, donde intervienen temas de recursos y capital, que, si son bien invertidos, ayudará a que exista un crecimiento, lo que impulsaría a la mejora de la economía. El crecimiento es todo aquel progreso que tienen las empresas a causa de todas las buenas prácticas y decisiones que toman diariamente que impulsan el buen desempeño en cada una de las actividades, con el fin de lograr mejoras.

**Financiamiento.** Hidalgo et al. (2017), manifiesta que “es el recurso monetario que suele utilizarse como parte de inversiones, para llevar adelante proyectos, por eso su importancia, porque permite generar futuras ganancias” (p. 2).

El financiamiento es necesario cuando se desea obtener capital para realizar algún negocio o proyecto, por eso, contar con un financiamiento abre muchas puertas a las ganancias, siempre que se dé el uso adecuado al dinero para generar beneficios.

**Rentabilidad.** Para Álvarez Morales et al. (2019), se basa en generar ganancias adecuadas en relación con sus ventas, activos o recursos propios, es un indicador esencial para evaluar si la empresa está generando beneficios suficientes para mantenerse operativa y permitir su crecimiento, o si, por el contrario, está incurriendo en pérdidas financieras.

Se basa en las ganancias que una empresa puede generar a partir de su actividad de producción, se considera un indicador para saber si las empresas generan beneficios para ellas, si están ganando dinero, o si están teniendo pérdidas.

**Ventaja competitiva.** Romero et al. (2020), menciona que “la ventaja competitiva son todas aquellas características que posee un producto o servicio, que permite marcar una diferencia significativa por sobre los de la competencia” (p. 6).

Es una oportunidad que tiene una empresa para destacarse de las demás, implementando estrategias que ayuden a sobresalir y destacar las características de un producto o servicio, para demostrar que son aptos y tienen el plus necesario para que los clientes elijan. El implementar estrategias no es trabajo sencillo, se necesita de esfuerzo por parte de las empresas, para que analicen que puntos pueden usar a su favor y ayudar a dar una mejor imagen a un producto o servicio para que destaquen.

**Competitividad.** Ayavaca y Goyón (2023), la resalta como esa “capacidad que tienen los países o empresas para ser partícipes de mercados con las importaciones o exportaciones que realicen y obtener una ventaja a comparación de los competidores, importante para destacar en un mundo tan competente” (p. 21).

Es la capacidad de las entidades o países para destacarse de la competencia, se trata del poder para competir que muy pocas organizaciones poseen, donde estar a la altura de la competencia es fundamental para lograr éxito en un mercado que evoluciona y cada vez es más complicado marcar una diferencia.

**Infraestructura.** Silva y Delgado (2020), comenta que este indicador juega un papel importante dentro de la dinamización de la economía en un sector, ciudad o país, donde contar con infraestructura genera un gran impacto en una sociedad, además que también es un ente generador de trabajo (p. 14).

Contar con infraestructuras adecuadas sirve para que la economía de un lugar esté en constante circulación, por la oportunidad que genera al emplear a la mano de obra, así, se contribuye a que la economía de un lugar mejore según suba la demanda de puestos de trabajo. La infraestructura es todo aquel lugar físico creado con un propósito en especial, el cual se basa en cubrir un tipo de necesidad por parte de las personas para su bien común, de este modo, podrá darle uso con el fin de sacar provecho.

**Calidad.** Noboa (2021), la define como “un conjunto de varias características que son esenciales al momento de brindar un servicio o producto, para conseguir el cumplimiento de los requerimientos que suelen exigir las personas al momento de comprar algo” (p. 18).

En cuanto a calidad, hay un punto a destacar y se basa en que, a veces menos, es más, no hay que gastar o invertir demasiado dinero para que salga bien, a veces darle un buen uso es más efectivo que cualquier otra cosa. La calidad busca cumplir con las exigencias de las personas, mientras se pretende minimizar los costos y generar ganancias, sin dejar de lado, que los productos o servicios que se brindan cumplen con los estándares de calidad que normalmente son impuestos por los mismos clientes, quienes esperan que todas sus necesidades sean disueltas por las empresas, que son el ente que tiene como objetivo principal cumplir con las exigencias de los consumidores.

**Innovación.** Alarcón et al. (2021), lo interpreta como “el centro de todas las estrategias que cada empresa implementa dentro de sus actividades, cada día el mundo se vuelve más competitivo, por lo tanto, las empresas deben estar atentas para acoplarse a lo nuevo” (p. 1).

La innovación se considera como una forma que las empresas tienen para destacarse y ser mejores que la competencia, todo avanza y evoluciona, y las empresas no deben quedarse atrás, por eso, deben buscar la forma de aplicar herramientas de innovación que generen ese plus para avanzar en un mercado cada vez más difícil y competitivo.

**Fundamento legal:****Constitución de la República del Ecuador (2008)**

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

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

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

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente. El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

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

- Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
- Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
- Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.



- Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

### **ISO 26000**

La ISO 26000 es una Norma Internacional ISO que ofrece una guía para conocer cuáles son los pasos por seguir para aplicar una buena responsabilidad social. Es utilizada normalmente por cualquier tipo de empresas, pertenecientes 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.

### **ISO 20400**

Proporciona directrices para integrar la sostenibilidad en los procesos de adquisición de una organización. Abarca los aspectos políticos y estratégicos del proceso de compra. La norma define los principios de la adquisición sostenible, incluida la rendición de cuentas, la transparencia, el respeto de los derechos humanos y la conducta ética.

Mediante la implementación de ISO 20400, cualquier organización contribuirá positivamente a la sociedad y a la economía a través de la toma de decisiones de compra sostenibles y alentar a los proveedores y otras partes interesadas a hacer lo mismo. La norma ayudará a reducir el impacto en el medio ambiente, abordar problemas de derechos humanos y gestionar las relaciones con los proveedores, armonizando los costos globales a largo plazo y mejorando su rendimiento de compra, dando así a su organización una ventaja competitiva. (Gobierno del Ecuador, 2022)

### **Objetivos de desarrollo sostenible**

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

Entre las ODS que se adaptan al trabajo se encuentran las siguientes:

### **Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.**

La continua falta de oportunidades de trabajo decente, la insuficiente inversión y el bajo consumo producen una erosión del contrato social básico subyacente en las sociedades democráticas: el derecho de todos a compartir el progreso. La creación de empleos de calidad seguirá constituyendo un gran desafío para casi todas las economías más allá de 2015. Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes.

### **Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles**

El consumo y la producción sostenibles consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la eficiencia energética, infraestructuras sostenibles y facilitar el acceso a los servicios básicos, empleos ecológicos y decentes, y una mejor calidad de vida para todos. Su aplicación ayuda a lograr los planes generales de desarrollo, reducir los futuros costos económicos, ambientales y sociales, aumentar la competitividad económica y reducir la pobreza. El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos, incrementando las ganancias netas de bienestar de las actividades económicas mediante la reducción de la utilización de los recursos, la degradación y la contaminación durante todo el ciclo de vida, logrando al mismo tiempo una mejor calidad de vida.

### **Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos**

El cambio climático afecta a todos los países en todos los continentes. Tiene un impacto negativo en la economía nacional y en la vida de las personas, de las comunidades y de los países. En un futuro las consecuencias lastimosamente serán todavía peores.

Tenemos a nuestro alcance soluciones viables para que los países puedan tener una actividad económica más sostenible y respetuosa con el medio ambiente. El cambio de actitudes se acelera a medida que más personas están recurriendo a la energía renovable y a otras soluciones para reducir las emisiones.

## Capítulo II

### Metodología

En esta sección se evidenció los métodos aplicados durante el proceso y desarrollo de la investigación, haciendo hincapié en varios puntos importantes del estudio como el diseño de la investigación, enfoque, alcance del método, población, muestra, validación y, por último, el procesamiento de los datos recolectados.

#### Diseño de la investigación

El diseño de la investigación en este trabajo tiene un **enfoque mixto**, aplicado por la oportunidad que brinda al dar diferentes perspectivas del fenómeno de estudio, permitiendo ampliar la información necesaria para realizar un estudio más completo y detallado.

Por un lado, el **enfoque cualitativo** permitió recopilar todo tipo de información basado en las vivencias y experiencias de la población a estudiar y sin interferir, para conocer todos esos pensamientos que tienen sobre la problemática, por tal razón, al realizar la investigación se pudo conocer la perspectiva que tienen las familias del cantón Salinas sobre las prácticas de RSE en las empresas embotelladoras de agua.

El enfoque cualitativo tuvo como función principal recolectar y analizar los datos recabados para mejorar las preguntas realizadas para la investigación. Este enfoque fue útil porque sirve como una forma de recolectar la información necesaria y en el proceso despejar las interrogantes que surjan conforme se analizan los datos.

La implementación del **enfoque cuantitativo** aporta a la investigación debido a la facilidad que brinda para recabar información mediante métodos estadísticos que ayuden a la obtención de datos más certeros sobre el tema de estudio, mediante la tabulación y realización de gráficas que permiten obtener de forma más sencilla la interpretación de los datos, con los cuales se plantearon conclusiones.

Mientras tanto, el alcance empleado para el estudio es la **investigación descriptiva**, para relatar todas las singularidades que caracterizan a un fenómeno, mediante la recolección de datos que se presentaron en el estudio. Se desarrolló una investigación **no experimental, de carácter transversal**, porque al estudiar el fenómeno no se intervendrá de ninguna manera, lo que menos se desea es influir en el normal ciclo del fenómeno, permitiendo describir todo lo relacionado a la variable.

## **Métodos de la investigación**

### ***Método analítico***

En el presente trabajo se aplicó un método analítico, que permitió estudiar todas las características y componentes de la variable en cuestión, analizando las prácticas de responsabilidad social empresarial que las empresas embotelladoras de agua presentes en el cantón Salinas aplican e identificando cuáles son y el nivel de impacto que generan, de esta manera se tendrá un análisis más extenso y completo sobre el tema de investigación.

El método analítico funciona como una oportunidad para determinar con características todo lo relacionado con el fenómeno de estudio, así que se logró conocer y entender la relacionan entre cada uno. Este tipo de investigaciones sirvió de ayuda para que, al recabar la información, aporte al estudio como datos confiables. El método analítico sirve para encontrar el punto de vista de las familias del sector urbano pertenecientes al cantón Salinas sobre el tema estudiado, convirtiéndose en una ventaja para ver el problema desde una perspectiva diferente.

### ***Método inductivo***

Adicional, se aplica el método inductivo que permite observar cómo se desarrolla el fenómeno en su ambiente natural, sin intervención alguna, para conseguir datos puros que ayuden al propósito de la investigación. Lo que se buscó con este método es conseguir información mediante observación, de los acontecimientos relacionados con el fenómeno de estudio, para luego llegar a una conclusión general sobre cómo la variable principal ha generado incógnitas nuevas y que sin duda se podrían resolver según se obtiene más información.

El método inductivo se caracteriza por la facilidad que brinda de levantar información desde un tema específico, en este caso se estudió sobre la variable responsabilidad social empresarial. A partir de aquí, a medida que se estudia el tema, aparecerán nuevas dudas e incógnitas por aclarar, pasando de este modo de desarrollar un tema específico a uno general. Realmente, este método genera ventajas, porque al pasar de una perspectiva reducida donde solo se conoce sobre la variable principal, conllevó a obtener en todo el proceso de recolección una más extensa, sin duda esto permitió que el trabajo cuente con información más amplia y detallada sobre el tema, para lograr conocer más allá de lo esperado y terminar con buenos resultados.

## **Población y muestra**

### ***Población***

Para García Ortiz (2021), la población es un conjunto de personas que viven en un mismo lugar, donde se resaltan ciertas características que tienen en común, para posteriormente establecer un análisis completo sobre dicho grupo seleccionado. (p. 30)

Al hablar sobre la población se hace referencia a todos aquellos individuos que viven y comparten un mismo lugar o ambiente, por lo general, suelen estar conformados por personas que poseen las mismas características físicas, comparten los mismos gustos o pasatiempos, lo cual, genera que tengan esa necesidad y predisposición para estar todos en un mismo sitio.

La población de estudio estuvo conformada por representantes o jefes de las familias que residen en el sector urbano del cantón Salinas, que suman un total de 16.172 según los datos del INEC, además se consideró a los trabajadores de las empresas embotelladoras de agua, quienes fueron parte esencial para recopilar información desde una perspectiva más cercana de lo que sucede realmente dentro de las empresas, por último, se investigó a expertos en el tema quienes expusieron sus conocimientos para brindar información que aporte al estudio.

**Tabla 1**

*Familias del cantón Salinas*

<b>Cantón</b>	<b>N° de población</b>
<b>Salinas (familias pertenecientes al cantón)</b>	16.172 (familias del sector urbano)
<b>Trabajadores de empresas</b>	8 (2 por cada empresa)
<b>Embotelladoras de agua</b>	4
<b>Expertos</b>	2

*Nota:* Información del INEC respecto al número de familias pertenecientes a la parte urbana de Salinas.

### ***Muestra***

Pérez (2021) menciona que la muestra es una representación a pequeña escala de algo que si bien tiene la misma calidad solo se diferencia porque tiene menor cantidad, demostrando que se puede comprobar algo sin la necesidad de utilizar completamente un producto.

Se basa en aquella cantidad extraída de una mucho más grande, donde no es necesario utilizar una población de manera completa, es suficiente con seleccionar un número más reducido pero que de todos modos sigue siendo representativo, resaltando que sin importar la cantidad no influye para obtener resultados confiables. La muestra beneficia a un estudio, porque permite escoger un número reducido, facilitando y aminorando el tiempo que se emplea para realizar este proceso.

Al conocer el número de familias que conforman el cantón Salinas, se optó por aplicar el muestreo por conveniencia, al ser una técnica no probabilística permitió escoger la muestra acorde a la conveniente accesibilidad, debido a la poca predisposición de algunas de las familias por responder a las interrogantes planteadas en la encuesta, por lo tanto, la muestra se delimitó a un total de 200 familias, donde un integrante fue el encargado de responder las preguntas. Al realizar la observación se obtuvo información relevante de como las empresas embotelladoras de agua se manejan día tras día en sus operaciones. Los 2 expertos con conocimientos en el manejo de empresas embotelladoras contribuyeron a la recolección de datos pertinentes para la investigación.

**Tabla 2**

### ***Muestra***

<b>Composición</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Familias del cantón Salinas</b>	Encuesta	200
<b>Especialistas en el tema</b>	Entrevista	2
<b>Trabajadores</b>	Entrevista	8
<b>Empresas</b>	Observación	4

Nota. Se muestra de manera detallada el número total de muestra que se utilizó para aplicar los instrumentos de recolección de información pertinente.

## **Recolección y procesamiento de datos**

Para recopilar los datos se utilizaron una serie de técnicas, como la observación, encuestas y entrevista, mismas que contaron con su respectivo cuestionario o ficha, con la finalidad de explicar y conocer más sobre la RSE en las empresas embotelladoras de agua.

### ***Técnicas de investigación***

La recolección de información se llevó a cabo mediante la aplicación de los respectivos instrumentos, que permitieron indagar de manera extensa sobre el fenómeno para obtener datos relevantes sobre la RSE en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas.

#### **Observación.**

Según Aguirre (2019), manifiesta que la observación es una de las técnicas más utilizadas porque brinda la oportunidad de estudiar y analizar las características y el comportamiento que tiene un determinado grupo, sin intervenir durante la investigación. (p. 48)

Se emplea como técnica de recolección de información la observación, que permite visualizar y registrar todos los datos referentes al fenómeno de estudio para luego hacer un análisis, en este caso, se evidenció personalmente el normal funcionamiento de las empresas embotelladoras de agua y de este modo, detectar como se manejan, cuáles son las prácticas de RSE que aplican y el beneficio que generan para los grupos de interés. Además, la observación también sirvió para lograr determinar y seleccionar a los trabajadores que posteriormente serían los encargados de brindar sus opiniones sobre sus experiencias y vivencias laborando en estas embotelladoras de agua del cantón Salinas.

#### **Entrevista.**

La entrevista con preguntas abiertas realizada para 2 especialistas en el tema, donde explicaron las vivencias que han tenido con las empresas embotelladoras de agua, además estos profesionales con la experiencia que tienen con este tipo de empresas hablaron sobre como las organizaciones pueden implementar la responsabilidad social empresarial y den su punto de vista sobre si están de acuerdo en cómo acoplan sus operaciones con la RSE.

## **Encuesta.**

Juárez (2020), considera a las encuestas como un conjunto de varias preguntas dirigidas a una muestra que ya se encuentra definida, con la finalidad de lograr conocer la opinión que tengan sobre un tema en específico. (p. 53)

Otra de las técnicas es la encuesta, que está dirigida a las familias perteneciente al cantón Salinas, que tienen una interacción con las empresas embotelladoras de agua, entonces contarán la experiencia que tienen con el servicio que ofrecen las empresas, a la vez son testigos al momento de identificar y conocer cuáles son las prácticas de RSE que emplean, y sobre todo darán información confiable que aporten al estudio.

## **Instrumentos de recolección de datos**

### ***Ficha de observación***

El instrumento de la ficha de observación facilitó la obtención de información idónea relacionada a la RSE en las empresas embotelladoras de agua, con el propósito de obtener una visión amplia sobre la variable, observando cómo se realizan las actividades que manejan cada una de las empresas, detectando las prácticas que implementan.

### ***Guía de entrevista***

Como segundo instrumento aplicado se encuentra la entrevista, en esta ocasión se le realizaron las preguntas abiertas, a dos expertos, que tienen conocimientos sobre como es el manejo dentro de las empresas embotelladoras de agua, al ser personas con experiencias en este tipo de empresas, lograron responder adecuadamente las interrogantes, manifestando todas las vivencias que generaron a lo largo de su trabajo.

### ***Cuestionario***

El primer instrumento es la encuesta que estuvo conformada por 15 preguntas cerradas, donde las opciones variaban entre escala de Likert y alternativas más específicas, posteriormente se procedió a ser aplica a un total de 200 familias pertenecientes al cantón Salinas, porque son estas personas las que pueden responder basados en su experiencia como clientes de las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas, la manera en que las empresas implementan las prácticas de responsabilidad social empresarial y como estas pueden servir como un beneficio para la comunidad, medio ambiente y para ellas mismas.



## Tratamiento de la información

Luego de aplicar la encuesta se obtuvo una serie de datos que fueron procesados y analizados por el programa IBM SPSS Statistics 26, para finalmente contar con información detallada de las respuestas elegidas por los encuestados.

## Validación de los instrumentos

Los instrumentos mencionados antes y que se utilizaron para recolectar la información pertinente, pasaron una revisión detallada por expertos en investigación, que analizaron y corroboraron que tanto la encuesta como la entrevista son aptas para usarse en el estudio, así, se certifica que están bien formuladas y que servirán de aporte para obtener datos más detallados y extensos del fenómeno.

## Confiabilidad de los instrumentos

Se determina la credibilidad de los instrumentos de recolección de información, mediante una prueba con el nombre “Alfa de Cronbach” que permite determinar si las preguntas de la encuesta y cuestionario son aptas para ser aplicadas en el campo, y más importante identificar si al hacerlo realmente están aportando con la investigación. Mediante una prueba piloto se procedió a comprobar si realmente existe una confiabilidad de los instrumentos.

Prueba piloto. Se optó por emplear una prueba piloto de los instrumentos utilizados para la recolección de información, de la encuesta, para confirmar si las preguntas son confiables y aportan al tema de estudio. El cuestionario en cuestión estuvo dirigido a 20 pobladores del cantón Salinas quienes respondieron las preguntas acordes sus conocimientos.

### Tabla 3

#### *Estadística de Cronbach*

Estadísticas de	Cronbach
Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>,852</b>	<b>20</b>

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

## Capítulo III

### Resultados y Discusión.

#### Análisis de resultados de la observación

- Una vez se realizó la ficha de observación se logró conocer como es el manejo que llevan las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas, mediante la observación se demostró que la afluencia de personas que adquieren este producto es buena, además, las empresas en cuestión están pendientes de implementar al menos las prácticas sostenibles básicas en sus actividades, muy importante porque al ver resultados favorables los incentivará a seguir aplicando estas prácticas tan necesarias actualmente.
- De acuerdo con lo observado, estas empresas embotelladoras velan por el bienestar común de todos los grupos de interés, por lo cual, aplican medidas de uso consciente de los servicios básicos, concientización a sus empleados sobre el cuidado del ambiente y procuran que todos los desechos que generan no contaminen ni ensucien el entorno.
- Además, se demostró que las empresas aplican las prácticas de responsabilidad social empresarial, pero no lo hacen a gran escala, al observar se detectó que se aplican políticas orientadas a mejorar la comodidad de los empleados al ejercer sus funciones. Además, se interesan por las sugerencias de los clientes, para luego recopilar la información y analizarla, de esta manera se conocen los puntos fuertes y débiles, logrando ser conscientes sobre que deben mejorar, para implementar estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades de los clientes.
- Entre los puntos débiles que se detectaron están la falta de materia prima en algunas de estas empresas, lo que conllevó a que existan pérdidas de clientes, generando que la preferencia que tienen los clientes por el producto decaiga. Incluso se evidenció la poca inversión que realizan algunas de las empresas para mejorar la calidad de los productos o la poca innovación empleada para sobresalir y diferenciarse de la competencia.

### **Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a expertos.**

El trabajo de campo se ejecutó con la aplicación de la guía de entrevista al Ing. Jhonny Yumisaca y al Ing. Luis Chuquimarca, personas que cuentan con la experticia necesaria para responder a las interrogantes presentadas.

#### **1. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de aplicar prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?**

Al consultarle a los expertos sobre la importancia de aplicar prácticas de RSE mencionaron que la responsabilidad social marca la diferencia en una empresa, no todas tienen esa visión de pensar en la sociedad, lastimosamente las empresas de hoy siguen pensando en el beneficio económico. Las empresas no piensan en cómo sus actividades pueden impactar o influir en la sociedad que se encuentra alrededor de la empresa, con los clientes y con los trabajadores que son parte primordial dentro de las mismas.

#### **2. ¿Cuáles cree son los desafíos más comunes que enfrentan las empresas embotelladoras de agua al intentar integrar las prácticas de responsabilidad social empresarial?**

Por otro lado, a los desafíos que enfrentan las empresas embotelladoras al intentar integrar las prácticas de RSE, consideran que el problema radica que a las personas no les gusta trabajar, se les hace difícil comprometerse y convertirse en un colaborador y prefieren seguir como empleados. Es decir, realizan las actividades por las cuales fueron contratados, y no tienen esa iniciativa de convertirse en socio, sin ser conscientes que, si trabajan más, la empresa gana más y por tanto el trabajador gana más, entonces es esa mentalidad la que representa un desafío dentro de las empresas.

#### **3. ¿Cuáles son los impactos medioambientales que se generan al momento de realizar las actividades dentro de las empresas embotelladoras de agua?**

Los expertos supieron responder que existe uno que afecta el medio ambiente y ese es el uso de los descartables, pero recalcan que es algo inevitable. En su experiencia como dueños y ex trabajadores de empresas embotelladoras recalcan que disminuir el impacto de los desechos plásticos es complicado debido a que requiere de recursos para invertir y pensar en la opción de reutilizar es un poco complicado por temas de salubridad.

#### **4. ¿Cómo una empresa embotelladora de agua podría alinear sus objetivos con la búsqueda de la sustentabilidad a largo plazo?**

Respecto a cómo las empresas embotelladoras pueden alinear sus objetivos, los expertos mencionaron que el hecho de la sustentabilidad abarcar varios elementos como lo son lo social y ambiental, respecto a lo ambiental es algo difícil en cuanto al uso del material, pero se puede alinear en cuanto al reciclaje para mitigar los impactos que se generan. Por otra parte, la sustentabilidad social trata de implementarlo al momento de contratar a personas que realmente desean trabajar, un ejemplo claro es el que realiza uno de los expertos, quien contrata a estudiantes de la UPSE sin fijarse en la experiencia y lo que toma en cuenta para contratarlos es la predisposición que tengan para trabajar. Entonces es aquí cuando se alinean los objetivos de la empresa para una mejor sustentabilidad, donde buscan contribuir a una mejora que beneficie a todos.

#### **5. ¿Qué impactos generan normalmente las prácticas sostenibles en las comunidades locales?**

Por otra parte, sobre los impactos que las prácticas sostenibles generan en las comunidades locales hicieron mención a la predisposición que tienen al momento de que las personas del sector les piden colaboración para eventos, donde sin pensarlo contribuyen donando agua embotellada, porque de esta manera están ayudando a que una comunidad impulse fiestas patronales y todo lo que tenga relación con aspectos culturales y sociales, sirviendo como impulso para que las comunidades prosperen.

#### **6. ¿De qué manera pueden las empresas fomentar la igualdad de oportunidades con la sociedad en general?**

Los expertos mencionaron que generalmente al momento de estar en la búsqueda de empleados, no toma tan en cuenta el curriculum de una persona ni los años de experiencia, porque ellos tienen el pensamiento que la experiencia se adquiere con el tiempo, lapso en donde se podrá desaprender lo que se ha aprendido mal o ha pasado de moda, porque el tiempo evoluciona y las cosas van cambiando. Recalaron que al contratar a una persona buscan que esta piense en grande y actúe en pequeño, es decir, que sea colaborador y que no se limiten y siempre busquen ayudar y contribuir en lo que más puedan dentro de la empresa. Entonces aquí se puede ver la igualdad para todos, donde no se descarta a una persona por no tener experiencia, porque todas están en igualdad de condiciones sin discriminar o hacer de menos a alguien.

**7. ¿Cómo pueden las empresas embotelladoras de agua promover y fomentar los valores de integridad, transparencia y honestidad en su interacción con la comunidad?**

Sobre como las empresas promueven los valores de integridad, transparencia y honestidad los expertos mencionan que estos puntos se pueden percatar en sus trabajadores, quienes son el reflejo de la empresa, entonces fomentar dentro de las instalaciones la práctica de buenos valores, se verá al momento de que los empleados se dirijan a realizar las entregas, entonces lo primordial es que muestren respeto, educación y un buen servicio a los clientes. De esta manera, se demuestra que en las empresas si se instruye a los empleados para que sean personas de bien, que buscan dar lo mejor de si sin es ventajoso para que los clientes prefieran el producto por sobre la competencia.

**8. ¿De qué forma las empresas pueden demostrar su compromiso con la responsabilidad social empresarial en su interacción con la sociedad?**

Mencionan los expertos que como empresa es muy importante estar siempre presentes y predispuestos a contribuir y ayudar con la sociedad, apoyando cuando las personas de la comunidad lo necesiten, de este modo, demuestran que el bienestar de quienes están a su alrededor realmente si les importa y que como empresa se tiene el compromiso de ayudar. Uno de los expertos menciona que en la empresa donde labora, suelen realizar campañas medicas para los moradores, algo que genera satisfacción tanto para la empresa como para las personas del lugar, lo cual incluso incentiva e que los demás se percaten de esto y comiencen a preferir los productos de aquella empresa que siempre está constantemente velando por los demás.

**9. ¿De qué manera la implementación de la responsabilidad social empresarial puede impactar en la productividad de las empresas embotelladoras de agua?**

Para los expertos es muy importante escuchar siempre lo que el cliente necesita, de este modo se podrá realizar una retroalimentación de todas las sugerencias para posteriormente hacer cambios que mejoren estos aspectos, entonces al cubrir las necesidades del cliente indirectamente se está implementando la responsabilidad social al momento de velar por su bienestar. Ambas partes se conectan porque al mejorar los productos para que los clientes estén satisfechos, aumenta la productividad para que más personas se interesen y consuman agua embotellada.

**10. ¿Por qué la adecuada implementación de la responsabilidad social empresarial sirve como ventaja competitiva para las empresas embotelladoras de agua?**

Para los expertos una de las acciones más importantes se basa en escuchar siempre las recomendaciones y comentarios de los clientes, de esta manera, podrán conocer que tipos de productos o servicios son los preferidos por los consumidores, además servirá como una guía para mejorar en caso de ser necesario basándose en cada una de las sugerencias antes dadas. Entonces los expertos consideran que la implementación de la responsabilidad social empresarial si sirve como una ventaja competitiva, porque las empresas al cumplir con la mayor parte de las necesidades de los consumidores están adquiriendo un plus que probablemente la competencia no realiza.

**11. ¿Considera que la calidad es un factor diferenciador entre las empresas?**

Para ellos si es muy importante, mencionaron que la calidad depende mucho de varios factores como lo son contar con un buen ambiente de trabajo, que el horario de atención sea un poco más extenso, la puntualidad en las entregas debe ser primordial, el precio, el trato que los repartidores les dan a los clientes, con esto se da una idea de que realmente la calidad no solo depende de brindar agua en buen estado y de buena calidad, sino que es un conjunto de actividades que conllevan a generar calidad en todos los sentidos.

**12. ¿Qué técnicas de responsabilidad social empresarial podrían implementar las empresas embotelladoras de agua como ente innovador por sobre la competencia?**

Recalaron que entre las técnicas de RSE que han aplicado en su momento se encuentra procurar que toda la planta se encuentre higiénicamente correcta, es decir, seguir el instructivo que haga referencia a temas relacionados con la adecuada salubridad de la empresa, además procurar que los servicios básicos no sean usados al extremo, sino buscar las formas de dar uso únicamente a lo que realmente se necesita, es un beneficio a largo plazo, porque se estaría ahorrando en costos, entonces si se cumplen con estas técnicas de responsabilidad la empresa podrá generar una competencia fuerte frente al resto de empresas.

## Análisis de resultados de las encuestas

A continuación, luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se muestran los resultados que se obtuvieron de la encuesta, realizadas a los jefes de familia pertenecientes al cantón Salinas.

### Edad

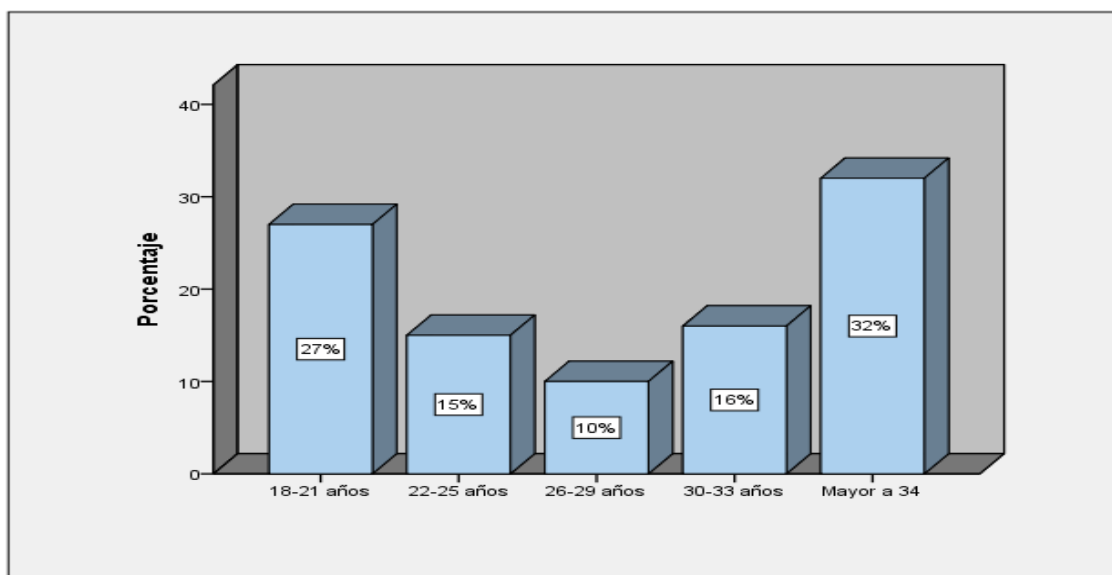
**Tabla 4**

*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
18-21 años	54	27%
22-25 años	30	15%
26-29 años	20	10%
30-33 años	32	16%
Mayor a 34	64	32%
Total	200	100%

**Figura 1**

*Edad*



De acuerdo con los datos que se recabaron luego de la encuesta, se visualiza que gran parte de los encuestados tienen una edad mayor a 34 años, mientras que un número mucho menor están en el rango de 26 a 29 años; entendiendo que por mayoría los moradores del cantón Salinas que adquieren y consumen el agua embotellada son mayores de 30 años.

## 1. ¿Qué empresa es de su preferencia al momento de consumir agua purificada?

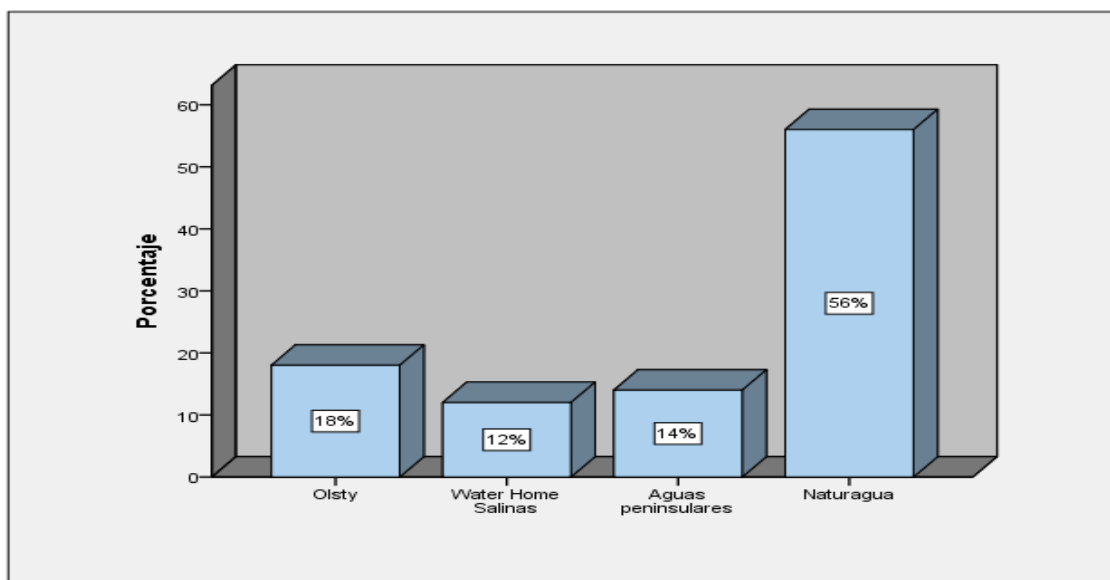
**Tabla 5**

*Empresa de su preferencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Olsty	36	18%
Water Home Salinas	24	12%
Aguas peninsulares	28	14%
Naturagua	112	56%
Total	200	100%

**Figura 2**

*Empresa de su preferencia*



Según los resultados que se obtuvieron, se pudo conocer que entre las 4 empresas embotelladoras de agua pertenecientes al cantón Salinas, hay una que destaca y es más consumida por los salinenses, en este caso se hace referencia a Naturagua, empresa que se llevó más del 50% de votos en comparación a la competencia. Por otro lado, la empresa que menos preferencia obtuvo es Water Home.



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

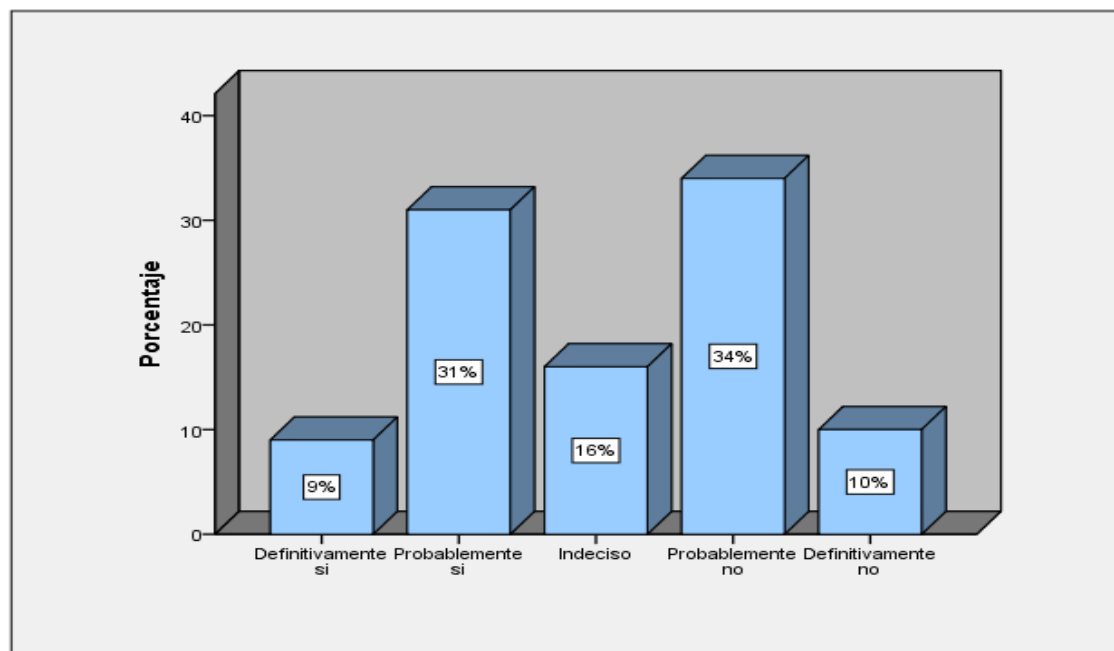
**Tabla 6**

*Conocimiento RSE*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Definitivamente si	18	9%
Probablemente si	62	31%
Indeciso	32	16%
Probablemente no	68	34%
Definitivamente no	20	10%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Conocimiento RSE*



De acuerdo con los datos de la encuesta, donde se hace referencia sobre el conocimiento que tienen las personas referentes a la responsabilidad social empresarial, se concluyó que un 34% de los encuestados probablemente no conozcan sobre esta práctica, mientras que un grupo reducido si tiene conocimiento sobre que es la RSE, lo que significa que si bien hay personas que conocen sobre el tema, no es el porcentaje que se espera.

**3. ¿Está de acuerdo en que existan campañas/proyectos creados por las empresas embotelladoras de agua para contribuir al cuidado del medio ambiente?**

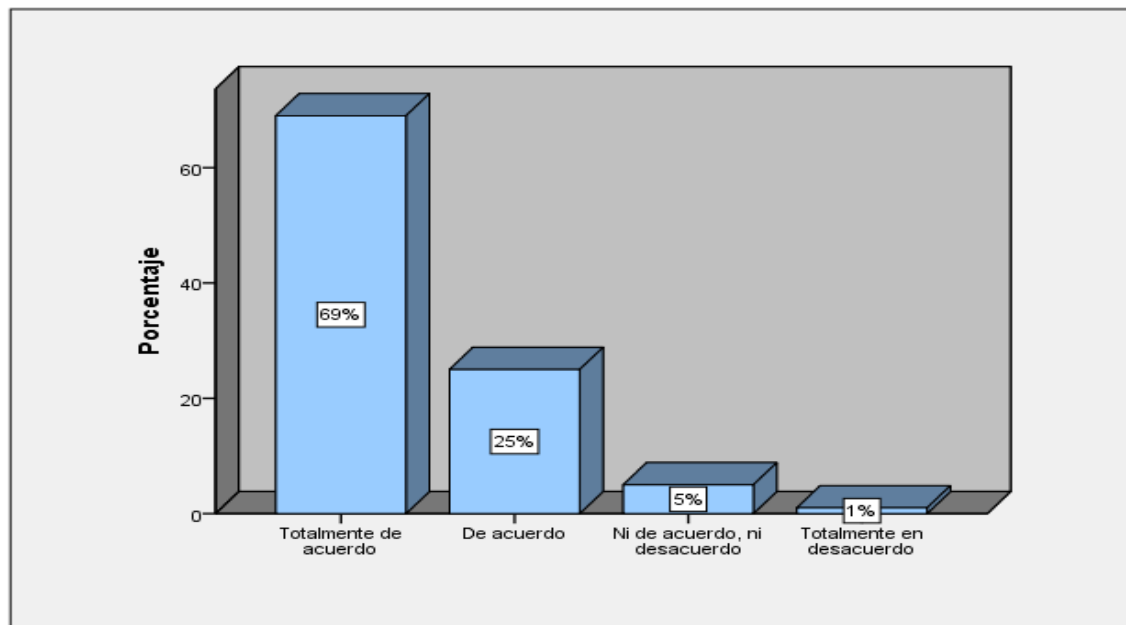
Tabla 7

*Campañas y proyectos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	138	69%
De acuerdo	50	25%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	10	5%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total	200	100%

**Figura 4**

*Campañas y proyectos*



Basado en los resultados que arrojó la encuesta, se logró conocer que más del 60% de las personas están a favor de que las empresas embotelladoras de agua creen campañas y/o proyectos que tengan como prioridad concientizar sobre lo necesario de velar por el cuidado del medio ambiente, por otro lado, únicamente 2 personas mencionaron estar totalmente en desacuerdo. Concluyendo que los encuestados son conscientes sobre lo necesario de reducir el impacto medioambiental.

#### 4. ¿Qué tipo de prácticas sostenibles son implementadas en las empresas embotelladoras de agua?

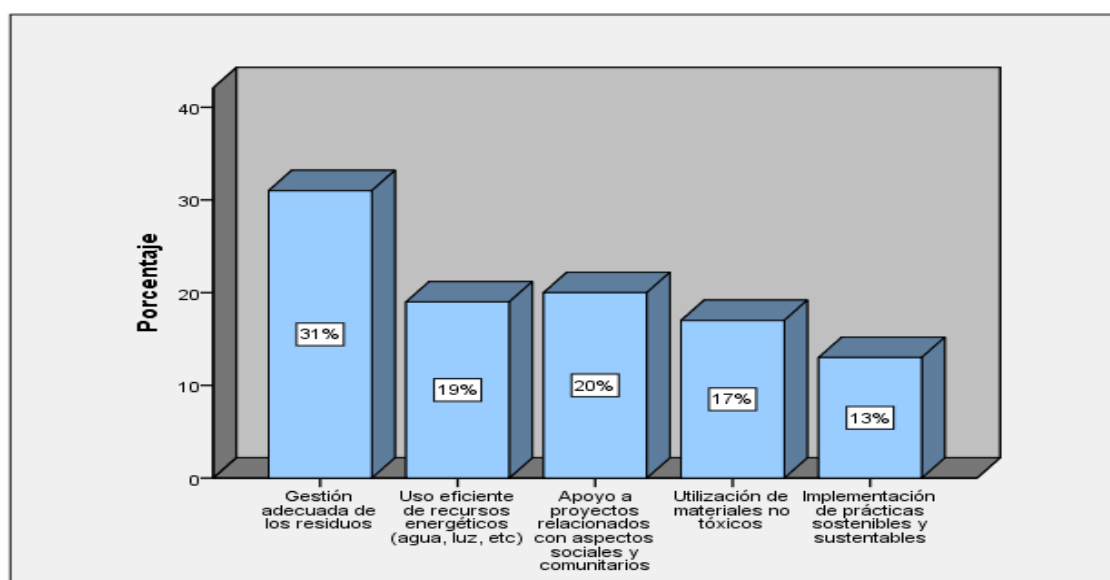
**Tabla 8**

*Tipo de práctica sostenible*

	Frecuencia	Porcentaje
Gestión adecuada de los residuos	62	31%
Uso eficiente de recursos energéticos (agua, luz, etc.)	38	19%
Apoyo a proyectos relacionados con aspectos sociales y comunitarios	40	20%
Utilización de materiales no tóxicos	34	17%
Implementación de prácticas sostenibles y sustentables	26	13%
Total	200	100%

**Figura 5**

*Tipo de práctica sostenible*



Una vez analizados los resultados de la encuesta, se logró conocer cuáles son las prácticas de RSE que implementan las empresas embotelladoras, donde la actividad que más votos obtuvo es sobre la gestión adecuada de los residuos, y el de menor porcentaje hace referencia a la implementación de la sostenibilidad y sustentabilidad.

**5. ¿Considera pertinente que las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas ofrezcan productos que contribuyan con la mejora de prácticas sustentables?**

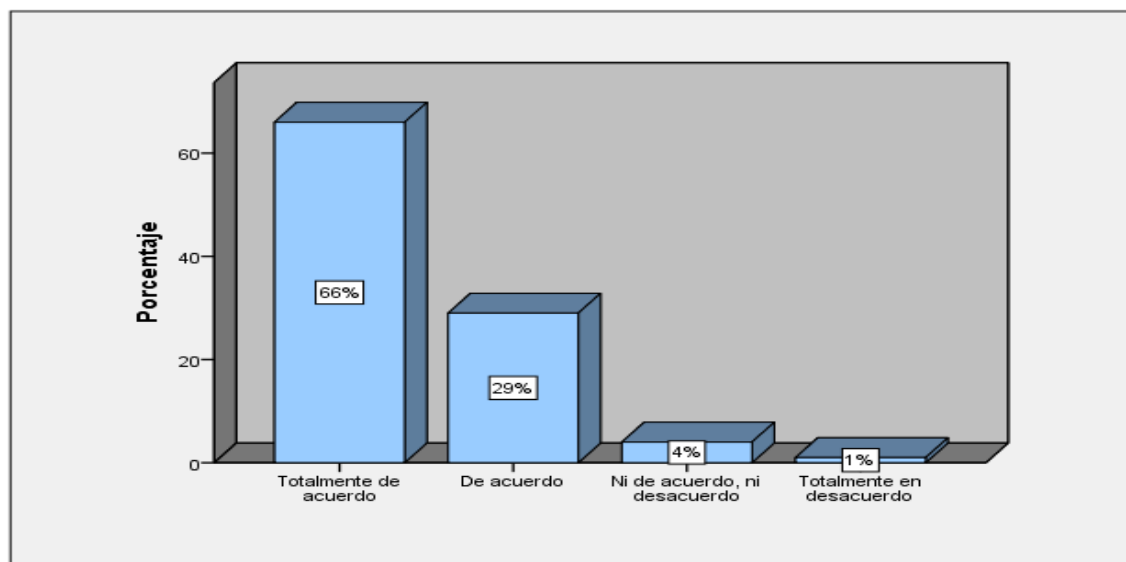
**Tabla 9**

*Mejora en la práctica sostenible*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	132	66%
De acuerdo	58	29%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	4%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total	200	100%

**Figura 6**

*Mejora en la práctica sostenible*



Acorde a los datos obtenidos se puede visualizar que el 66% de las personas encuestadas se encuentran totalmente de acuerdo en que las empresas embotelladoras ofrezcan a los clientes productos pensados para contribuir a la mejora de prácticas sustentables, mientras tanto, un grupo menor conformado por dos personas están totalmente en desacuerdo que se ejecuten este tipo de prácticas. Demostrando que en su mayoría los moradores están interesados en consumidor productos pensados para salvaguardar el planeta.

**6. ¿Cree de gran importancia que las empresas se comprometan a implementar la responsabilidad social empresarial?**

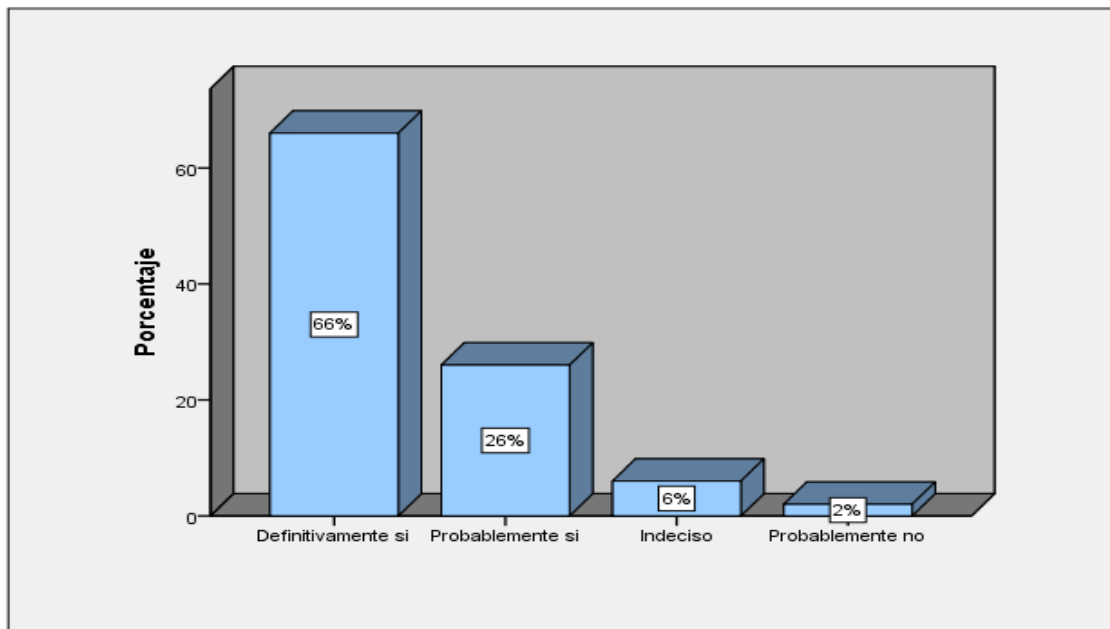
**Tabla 10**

*Importancia de RSE*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	132	66%
Probablemente si	52	26%
Indeciso	12	6%
Probablemente no	4	2%
Total	200	100%

**Figura 7**

*Importancia de RSE*



De acuerdo con los resultados reflejados en la encuesta, se logra reconocer que actualmente los pobladores del cantón Salinas han tomado mayor consciencia sobre la importancia de que las empresas ejerzan prácticas socialmente responsables, por lo cual, un 66% de los encuestados respondieron que definitivamente si creen necesario que las empresas embotelladoras de agua implementen la RSE, y solo 4 contestaron que no lo están.

**7. ¿Tiene conocimiento si las empresas embotelladoras de agua presentes en el cantón Salinas destinan una parte de sus ganancias para apoyar programas/proyectos sociales y culturales?**

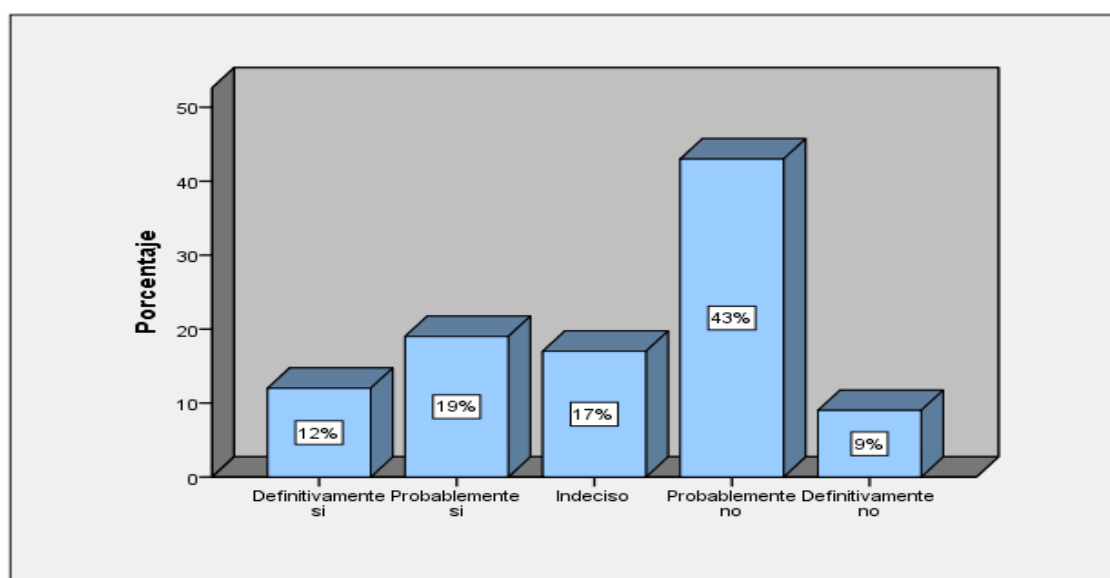
**Tabla 11**

*Ganancias para programas/proyectos*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	24	12%
Probablemente si	38	19%
Indeciso	34	17%
Probablemente no	86	43%
Definitivamente no	18	9%
Total	200	100%

**Figura 8**

*Ganancias para programas/proyectos*



En referencia a los resultados de esta pregunta, en su mayoría el 43% de los encuestados mencionaron que probablemente las empresas embotelladoras no destinan una parte de sus ganancias a proyectos sociales y culturales, es decir, que independientemente de si estas empresas la practican o no, la población lo desconoce, por otro lado, un 19% seleccionó que probablemente si destinan sus ganancias a este tipo de actividades.

**8. ¿Cree que afecten de alguna manera su día a día las actividades diarias de las empresas embotelladoras de agua del cantón?**

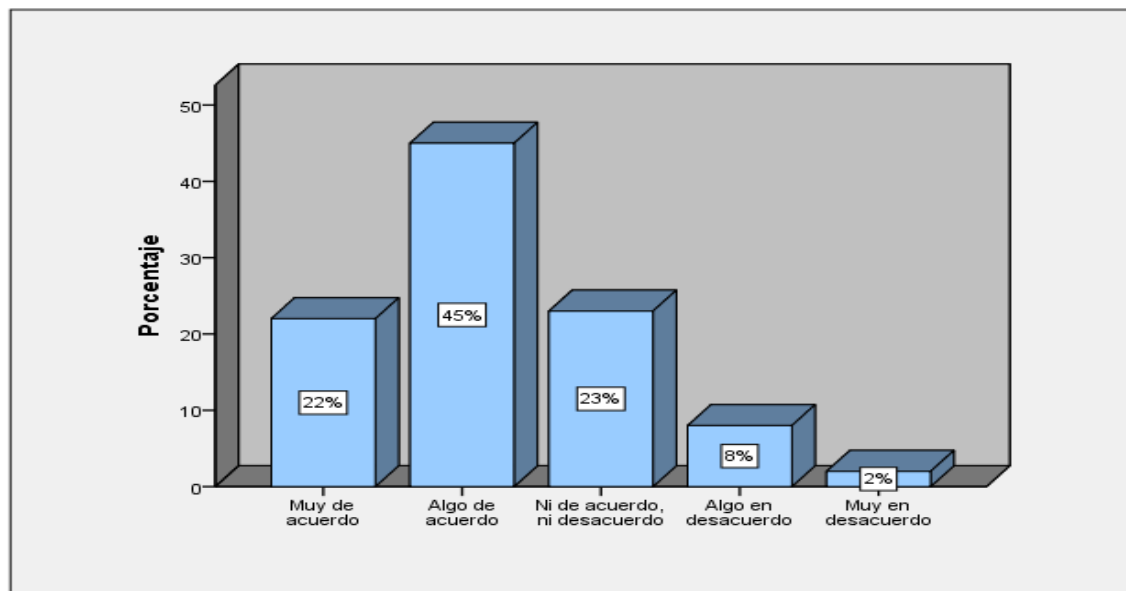
**Tabla 12**

*Afectaciones de las actividades diarias*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	44	22%
Algo de acuerdo	90	45%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	46	23%
Algo en desacuerdo	16	8%
Muy en desacuerdo	4	2%
Total	200	100%

**Figura 9**

*Afectaciones de las actividades diarias*



En cuanto a esta pregunta se puede visualizar que el 45% de los encuestados se encuentra algo de acuerdo sobre el impacto que las actividades diarias de las empresas generan en la comunidad, lo que significa que las empresas no están velando totalmente por la seguridad y salud de los moradores, mientras tanto, un número inferior contestó que no se ve afectado de ninguna manera.

**9. ¿Recomendaría a sus conocidos consumir los productos de las empresas embotelladoras de agua ubicadas en el cantón Salinas?**

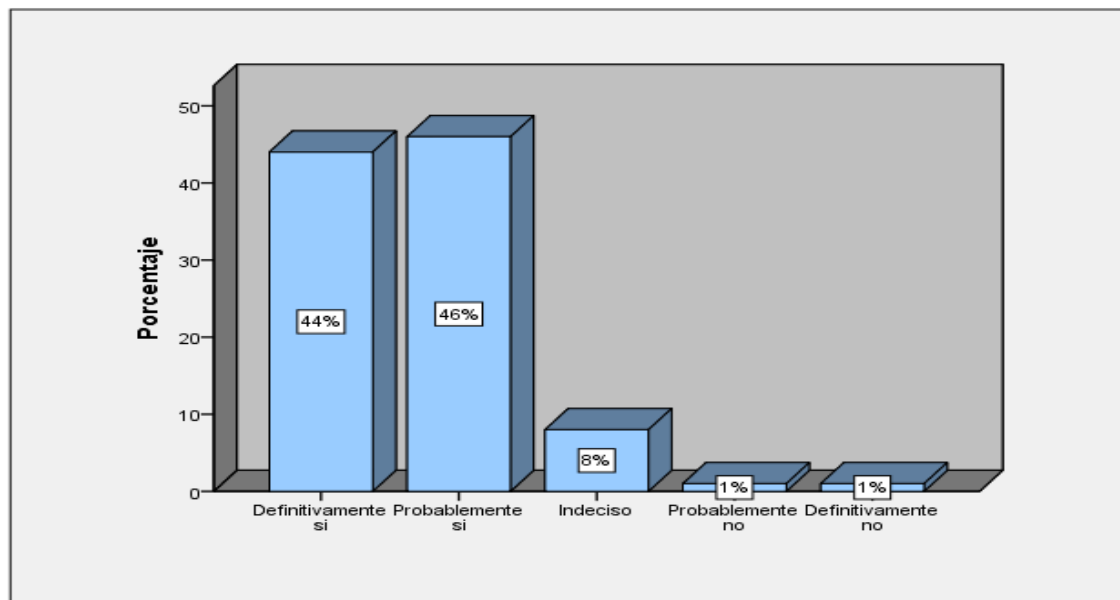
**Tabla 13**

*Recomendación de consumo*

	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	88	44%
Probablemente si	92	46%
Indeciso	16	8%
Probablemente no	2	1%
Definitivamente no	2	1%
Total	200	100%

**Figura 10**

*Recomendación de consumo*



La población encuestada opina que muy probablemente estarían dispuestos a recomendar los productos que ofrecen las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas, lo cual deja en evidencia que son de buena calidad. Por último, fueron muy pocas las personas que no recomendarían a sus familiares y conocidos consumir los productos.



**10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención que brindan las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?**

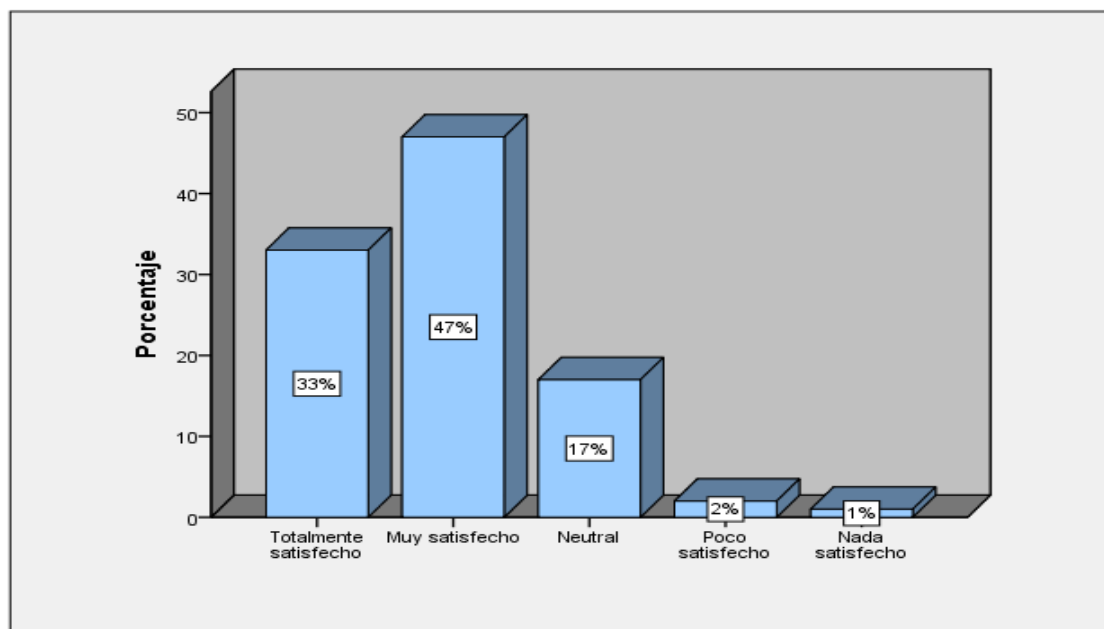
**Tabla 14**

*Satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	66	33%
Muy satisfecho	94	47%
Neutral	34	17%
Poco satisfecho	4	2%
Nada satisfecho	2	1%
Total	200	100%

**Figura 11**

*Satisfacción*



Luego de conseguir la información deseada, la encuesta reveló que los clientes de las empresas embotelladoras de agua se encuentran muy satisfechos con los productos que se ofertan, de este modo, se evidencia el compromiso de las organizaciones por brindar a sus consumidores una atención adecuada, mientras un porcentaje menor no están satisfechos.

### 11. ¿Le parece adecuada la relación entre la calidad que se ofrece y el precio de los productos de las embotelladoras de agua en el cantón Salinas?

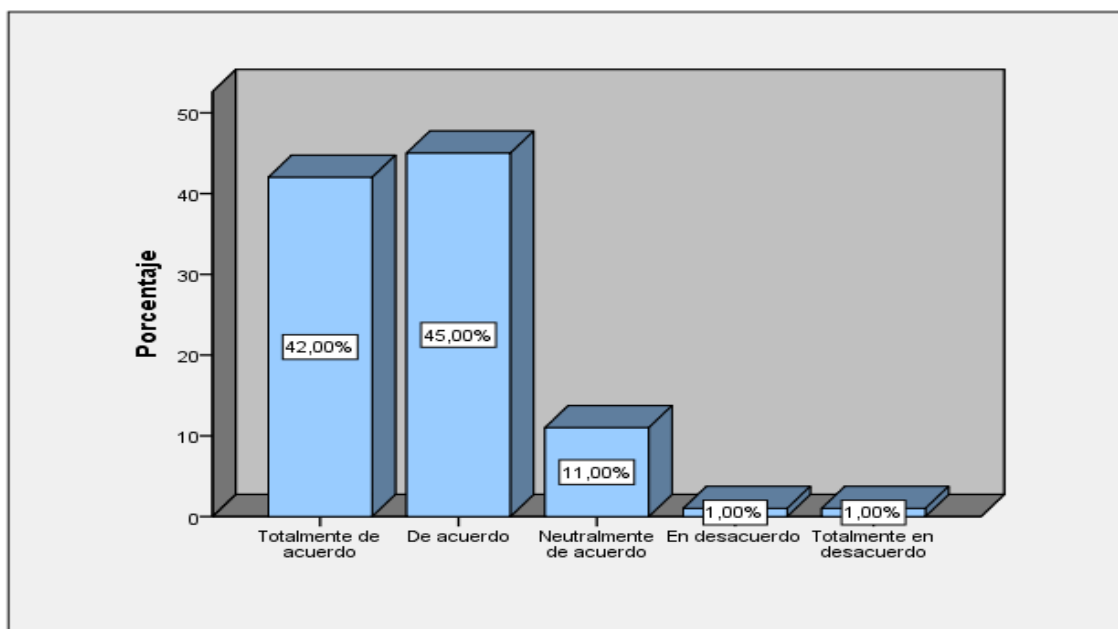
**Tabla 15**

*Calidad y precio*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	84	42%
De acuerdo	90	45%
Neutralmente de acuerdo	22	11%
En desacuerdo	2	1%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total	200	100%

**Figura 12**

*Calidad y precio*



De acuerdo con el resultado que se obtuvo después de realizar las encuestas, gran parte de los moradores seleccionaron estar muy de acuerdo en que el precio de los productos está acorde a la calidad que se ofrece, llegando a la conclusión, que las empresas si están ofreciendo productos de calidad, y por tanto, las personas pagan sin protestar el precio fijo.

## 12. ¿Estaría dispuesto a repetir la experiencia de compra en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?

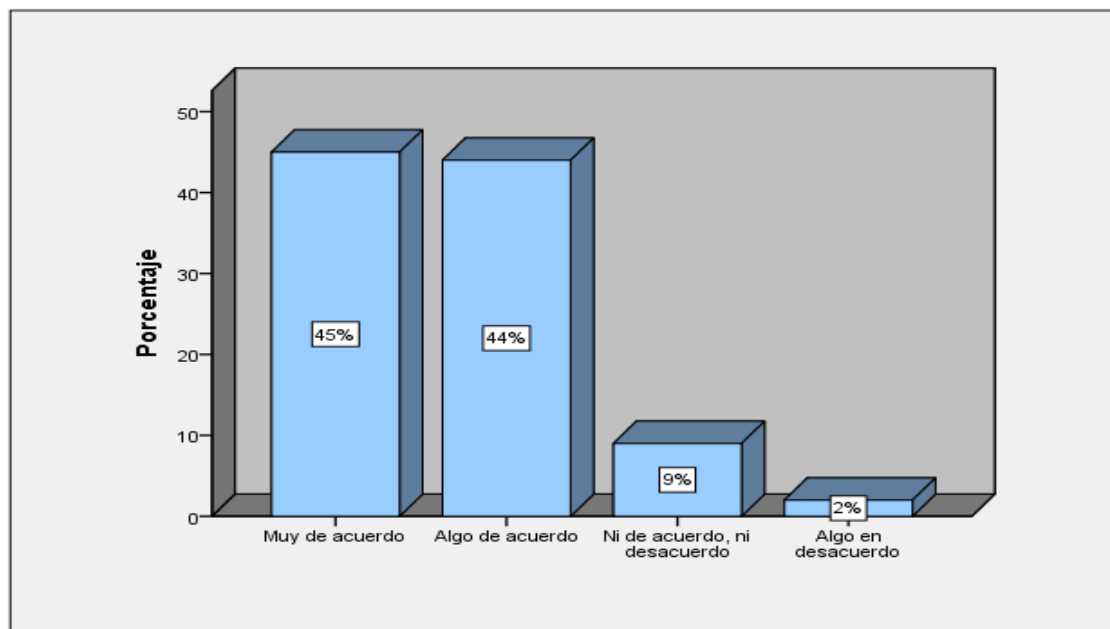
**Tabla 16**

*Experiencia de compra*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	90	45%
Algo de acuerdo	88	44%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	18	9%
Algo en desacuerdo	4	2%
Total	200	100%

**Figura 13**

*Experiencia de compra*



Los encuestados opinan que están muy de acuerdo en repetir la experiencia de compra en las empresas embotelladoras de agua con un porcentaje en 45%, lo cual, da a entender que realmente las empresas si están presentando productos de calidad y brindando un servicio adecuado, para que los clientes sigan prefiriendo consumir el agua de estas empresas.

### 13. ¿En qué aspectos se centra a la hora de comprar un producto?

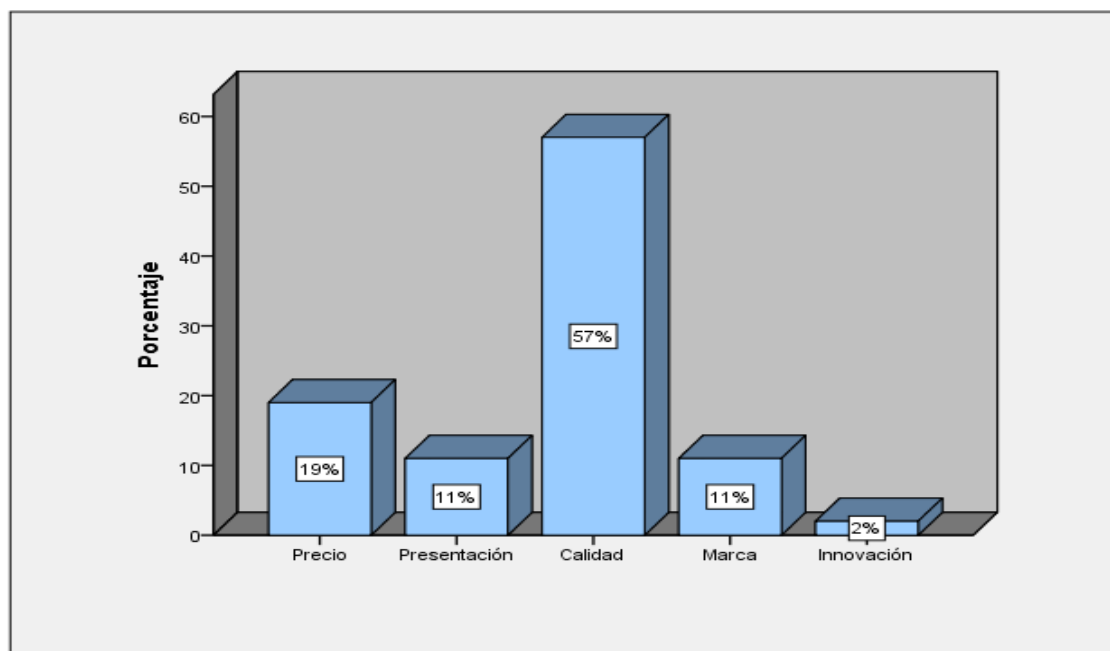
**Tabla 17**

*Aspectos a la hora de comprar*

	Frecuencia	Porcentaje
Precio	38	19%
Presentación	22	11%
Calidad	114	57%
Marca	22	11%
Innovación	4	2%
Total	200	100%

**Figura 14**

*Aspectos a la hora de comprar*



Al indagar sobre qué aspectos son los que normalmente consideran las personas al momento de adquirir agua embotellada, se visualizó que se enfocan en conseguir un producto de alta calidad, por sobre otros aspectos que aun siendo importantes no son tomados tan en cuenta al momento de elegir este tipo de productos. Además, se conoció que uno de los aspectos en el que menos se fijan es la innovación, es decir, que mientras consuman un producto de calidad, lo demás pierde un poco de relevancia.

**14. ¿Conoce si las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas compiten por implementar prácticas de responsabilidad social empresarial?**

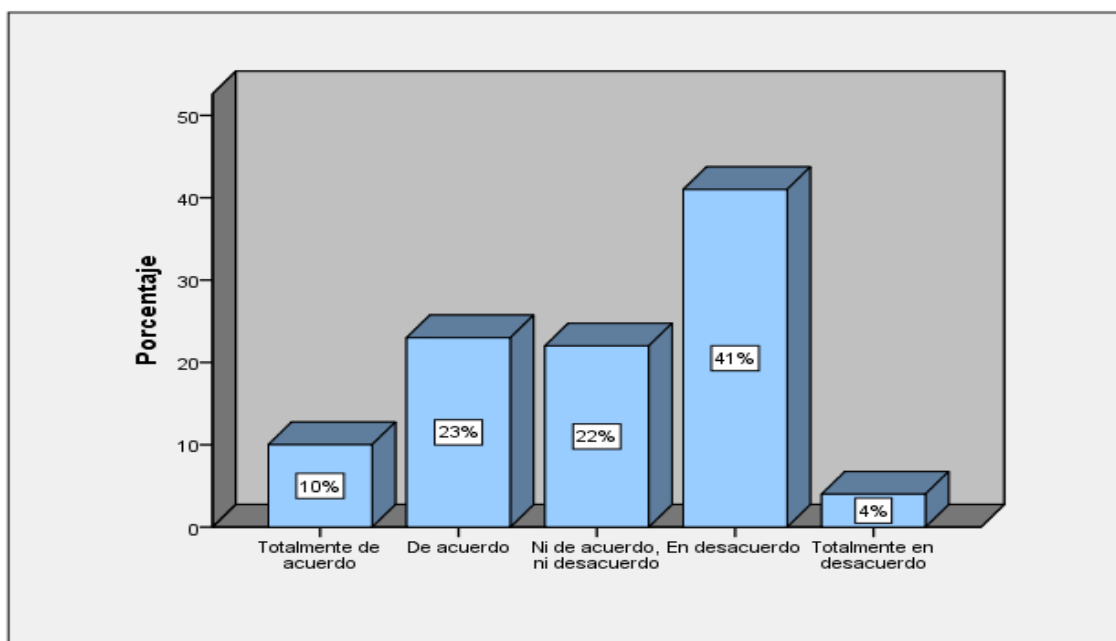
**Tabla 18**

*Competencia por la RSE*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	10%
De acuerdo	46	23%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	44	22%
En desacuerdo	82	41%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
Total	200	100%

**Figura 15**

*Competencia por la RSE*



Un porcentaje considerable de personas encuestadas considera que dentro del cantón Salinas las empresas que se dedican a vender agua embotellada no se preocupan por implementar prácticas de responsabilidad social empresarial, dando a entender que aún falta mucho camino para que las empresas tomen conciencia sobre lo importante y beneficioso que es implementarlo. Aun así, un 10% de encuestados mencionaron que las empresas si compiten por la implementación de esta práctica.

**15. ¿Cree que los productos que ofrecen las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas son de buena calidad?**

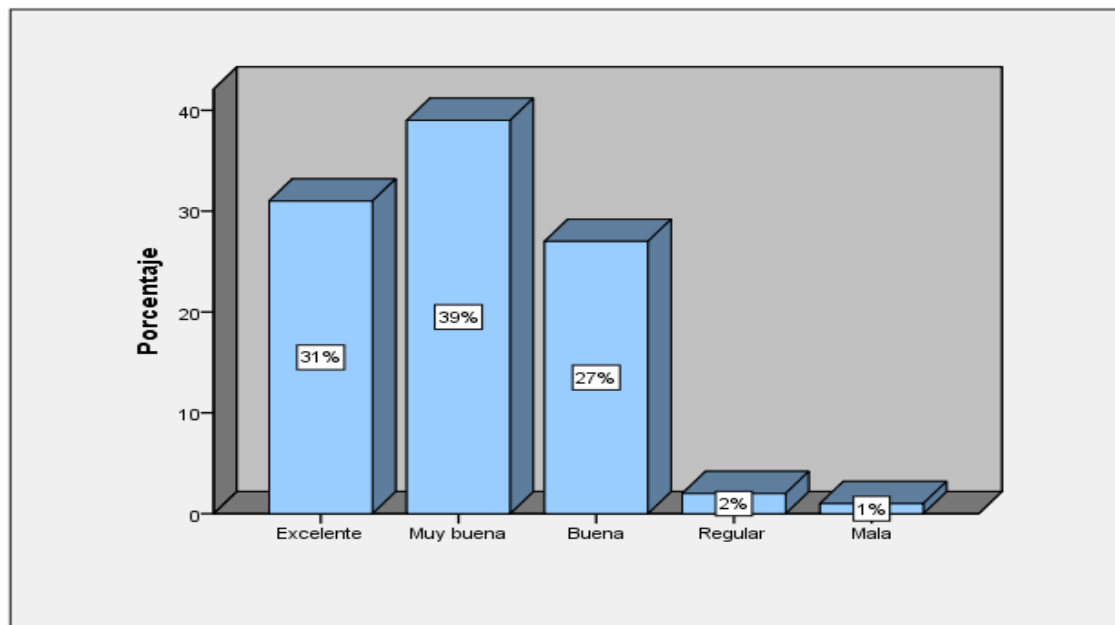
**Tabla 19**

*Calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	62	31%
Muy buena	78	39%
Buena	54	27%
Mala	2	1%
Regular	4	2%
Total	200	100%

**Figura 16**

*Calidad*



La respuesta a esta pregunta confirma que realmente las empresas si se preocupan por entregar productos de buena calidad que logren satisfacer los gustos y exigencias de los clientes, demostrando que un 39% de los encuestados si consideran que los productos que han consumido cumplen con lo esencial para seguir adquiriéndolo a futuro. Mientras tanto, un porcentaje de 1% manifestó que la calidad del agua es mala.

## **Discusión**

Una vez que se obtuvieron los datos de las técnicas de investigación, se logró conocer sobre las prácticas de RSE que implementan las empresas embotelladoras de agua pertenecientes al cantón Salinas, de este modo, mediante los instrumentos aplicados a través de la observación, entrevista y encuesta se logró indagar y recabar información pertinente para responder a la siguiente interrogante: ¿Cómo las prácticas implementadas de responsabilidad social empresarial generan beneficios a las empresas embotelladoras de agua, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022?

Los resultados que se obtuvieron luego de realizar la ficha de observación, demostraron como las empresas embotelladoras de agua se manejan y el nivel de acogida que tienen por parte de la población, una vez se analizaron las fichas se demostró que las empresas implementan varias políticas de RSE, dando prioridad a satisfacer las necesidades que tienen los consumidores respecto a calidad de productos y servicios, pero también se demostró el interés que le dan a capacitar a sus empleados para mejorar su rendimiento y por consiguiente su productividad.

La información que se obtuvo de la entrevista, permitió conocer sobre la importancia que tiene la implementación de la responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, los expertos mencionaron que este tipo de prácticas marcan la diferencia entre las empresas, porque no todas tienen esa capacidad y visión para ver más allá de las ganancias, demostrando que el pensamiento de velar en cómo sus actividades diarias pueden influir en la vida de una sociedad y de los propios empleados que son una parte primordial es muy baja.

Otro aspecto que se destacó en la entrevista se basa en lograr que exista igualdad de oportunidades para todos, por lo cual, los expertos mencionaron que en las empresas embotelladora de agua de las que son o fueron parte, buscan seleccionar a los empleados al momento de contratarlos no basándose únicamente en su curriculum, porque recalcaron que una persona puede ser muy competente y estar llena de conocimientos, pero no todas tienen esa predisposición para superarse y contribuir al cambio, por tal motivo, es esencial encontrar y contratar a personas que sean visionarias, porque esto sin duda atraerá buenos resultados para la empresa, que al seleccionar al personal sin importar quiénes son, se está contribuyendo a la mejora de las prácticas de responsabilidad social empresaria que todas las empresas, en este caso las embotelladoras de agua deberían aplicar.

En relación con los resultados que se obtuvieron de la encuesta, destaca que todos quienes la respondieron son mayores de edad, con la finalidad de que la información que se obtuviera sea lo más confiable posible, de este modo, se logró determinar que entre las empresas embotelladoras de agua que pertenecen al cantón Salinas, la más consumida y favorita por los moradores es Naturagua, que se llevó un gran porcentaje de preferencia, demostrando que esta empresa de una manera u otra está realizando buenas estrategias, que la impulsan a ser una de las que más se consume.

Una vez analizados los resultados de las encuestas se determinó que realmente la sociedad desconoce en gran parte que es la responsabilidad social empresarial, algo realmente negativo porque al ignorar el concepto y su importancia, las personas sentirán un desinterés, y, por tanto, este tema tan necesario no será tomado en cuenta y como consecuencia la búsqueda para dar a conocerlo a mayor profundidad, será algo más complicado.

El estudio de Cristancho (2019), resalta la importancia de la influencia que tienen los grupos de interés en las prácticas de RSE, destacando que es necesario que las empresas las pongan en práctica, pero aún más que las den a conocer. De acuerdo a la encuesta, dentro del cantón Salinas una gran parte de los pobladores desconocen sobre el tema de RSE, ignoran por completo el significado que tiene y las ventajas que podría generar si son implementadas por las empresas embotelladoras de agua de la manera correcta, además se logró conocer que las empresas de agua ejercen prácticas de RSE pero no difunden que lo hacen, algo que no debería pasar, porque esto sirve como una ventaja para que su marca sea más reconocida, donde los clientes conocerán la responsabilidad y compromiso que tienen por mejorar el bienestar de la comunidad.

Por otro lado, el autor antes citado destaca lo primordial que es para las empresas brindar productos de calidad que generen una ventaja competitiva, donde los clientes puedan sentir que están realizando una buena compra, con una adquisición de buena calidad y a un precio razonable. El análisis posterior a la encuesta expuso que los clientes de las empresas embotelladoras al momento de comprar el producto lo hacen pensando primero en la calidad que se está ofreciendo, lo que significa que las empresas si están cumpliendo con este importante requerimiento, sobre todo porque están muy de acuerdo en que los precios que se ofertan son los adecuados en relación con la calidad que se ofrece, es decir, los precios son consecuentes con el producto que se brinda, esto permite crear un valor agregado por sobre la competencia.



Al hacer referencia el artículo realizado por Parrales et al. (2021), con el tema “La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales”, se destaca la importancia de la responsabilidad social empresarial como un ente que contribuye a la mejora y cuidado del ambiente, a la vez que procuran cuidar el entorno en general, tratando de reducir los desperdicios y el uso de los servicios básicos, para ocupar solo lo que en realidad se necesite y evitar los desperdicios. También en el artículo se habla sobre lo fundamental e importante que es para las empresas contribuir a proyectos sociales, con el fin de disminuir temas relacionados con el alto índice de pobreza que existe actualmente y generar oportunidad de trabajo.

Con la información recabada luego de realizar las encuestas y entrevistas, se logra identificar que las empresas embotelladoras pertenecientes al cantón Salinas implementan prácticas sostenibles al momento de procurar reducir el uso inadecuado de recursos energéticos y dar un buen trato a los residuos que normalmente sus actividades generan. Además, basándose en los datos que arrojaron los instrumentos de recolección de información se ha concluido que muchas de las personas desconocen si las empresas embotelladoras de Salinas apoyan proyectos sociales, pero no significan que no lo hagan porque un número más reducido dio a conocer que si existen casos donde las empresas han apoyado.

Una vez se han obtenido los resultados del trabajo y después de haber dado respuesta a los objetivos planteados, se procede a presentar un plan, donde se trazaron estrategias por cada dimensión utilizada en la investigación, con la finalidad de contribuir con ideas para que las embotelladoras de agua del cantón Salinas tomen en cuenta estas sugerencias y mejoren sus prácticas de responsabilidad social empresarial. El plan estratégico que se presenta a continuación se ha desarrollado para realizarlo en el lapso de un año.

Como objetivo general del plan se encuentra: “Plantear estrategias que impulsen las prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas”, para contribuir a la mejora de varios aspectos como la buena reputación de la empresa, obtener un valor agregado que sea un ente diferenciador entre la demás competencia, y sobre todo lograr la fidelización de los clientes antiguos y nuevos.

## **Propuesta: Plan de Acción con Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial para las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas**

### **Antecedentes**

En la actualidad el tema Responsabilidad Social Empresarial ha cobrado relevancia dentro del ámbito empresarial, varias empresas de diversos sectores buscan implementar estas prácticas dentro de sus actividades de operación, debido a los aspectos positivos que generan dentro de las organizaciones, es esencial que se empiece a tomar mayor relevancia a este tema, para que sean más las empresas que adapten la RSE en sus actividades y la hagan parte de su filosofía.

Una vez que se obtuvieron los resultados de la investigación se conoció que las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas implementan prácticas socialmente responsables, pero son medidas básicas, entonces el impacto que genera no es tan significativo teniendo en cuenta la capacidad que tienen estas empresas para abarcar e implementar políticas con mayor repercusión, perdiendo la oportunidad de obtener ciertas ventajas que les sirvan para beneficiar a la empresa y a su vez a los grupos de interés. Por tal motivo, se presentarán una serie de estrategias para que las empresas embotelladoras logren generar un impacto más significativo dentro del sector en el cual se desarrollan.

### **Filosofía empresarial**

#### **Misión.**

Ser una empresa embotelladora de agua de gran reputación en el cantón Salinas, que brinde servicios y productos de calidad a los consumidores, mediante la adaptación de prácticas socialmente responsables.

#### **Visión.**

Ser una empresa líder en el mercado que se destaque por su compromiso de implementar prácticas de RSE como parte de una estrategia para captar y retener a los grupos de interés.

#### **Objetivo general.**

- Plantear estrategias que impulsen las prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas

### Objetivos específicos.

- Implementar actividades para que los grupos de interés se preocupen por el uso de prácticas sostenibles.
- Fomentar la educación y desarrollo de habilidades en las comunidades más vulnerables.
- Evaluar el impacto de la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial en la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa.
- Fortalecer la ventaja competitiva de la empresa a través de la responsabilidad social empresarial mediante la diferenciación sostenible, la reputación y la lealtad del cliente.

### Valores.

**Compromiso.-** Comprometerse a velar por el bienestar de los grupos de interés.

**Respeto.-** Mostrar respeto a los clientes de las embotelladoras de agua cada vez que adquieran un producto o den algún comentario.

**Transparencia.-** Mantener canales de información disponibles para los consumidores.

### FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en el mercado</li> <li>• Precios accesibles</li> <li>• Calidad del producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda de agua purificada</li> <li>• Apogeo de prácticas de RSE</li> <li>• Fidelidad de clientes</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en capacitaciones</li> <li>• Capital insuficiente</li> <li>• Publicidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas empresas en el mercado</li> <li>• Precio de materia prima</li> <li>• Cambio en los gustos de los consumidores</li> </ul>

**Estrategias:**

Objetivo general	Dimensión	Objetivo	Estrategia	Duración	Presupuesto
Plantear estrategias que impulsen las prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas	Medio ambiente	Implementar actividades para que los grupos de interés se preocupen por el uso de prácticas sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear espacios didácticos en las instalaciones de las empresas, donde los grupos de interés se entretengan a la vez que aprenden sobre la importancia de cuidar la naturaleza.</li> <li>• Realizar charlas sobre el adecuado uso de los servicios básicos y debido tratamiento de residuos.</li> <li>• Implementar puntos de reciclaje en los alrededores y dentro de las instalaciones.</li> </ul>	2 meses	\$400
	Sociedad	Fomentar la educación y desarrollo de habilidades en las comunidades más vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la participación de los empleados de la empresa en actividades de voluntariado.</li> <li>• Establecer programas de becas o apoyos educativos para niños y jóvenes de escasos recursos.</li> <li>• Organizar talleres para adultos en temas de habilidades laborales, emprendimiento o alfabetización.</li> </ul>	3 meses	\$500

	Económico	Evaluar el impacto de la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial en la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en capacitación y sensibilización del personal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales.</li> <li>• Promover la economía circular</li> </ul> </li> </ul>	3 meses	\$300
	Ventaja competitiva	Fortalecer la ventaja competitiva de la empresa a través de la responsabilidad social empresarial mediante la diferenciación sostenible, la reputación y la lealtad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar estudios de mercado y escuchar a los clientes.</li> <li>• Fomentar la transparencia en la cadena de valor.</li> <li>• Incorporar la RSE en las estrategias de marketing.</li> </ul>	4 meses (las estrategias de marketing serán utilizadas de manera indefinida)	\$400

### **Periodo de cumplimiento**

Las estrategias están orientadas para realizarlas en un tiempo de un año, luego de haber culminado con el trabajo de titulación, en este periodo de tiempo estipulado los jefes o gerentes de las empresas embotelladoras presentes en el cantón Salinas evaluarán la implementación de las estrategias sugeridas.

### **Responsables del cumplimiento**

Los jefes, gerentes o administradores pertenecientes a las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas, son quienes están encargados de velar por que se cumpla la correcta implementación de estas estrategias que se han presentado, con la finalidad de lograr cambios significativos que impulsen la adecuada gestión que desempeñan las entidades.

### **Impactos que se generará**

#### **Económico.**

Las empresas embotelladoras de agua al implementar las prácticas sostenibles captarán clientes que estén interesados en consumir productos pensados en cuidar el ambiente., además ofrecer productos que cumplan con los estándares de calidad que el consumidor necesite, permitirá generar un aumento en la productividad de los procesos y como resultado traerá ganancias.

#### **Ambiental.**

Al implementar la RSE se estará contribuyendo a la disminución del impacto ambiental que las empresas generan, además se impulsará las campañas de publicidad para que más personas conozcan sobre estas prácticas y se unan al compromiso de ayudar a mejorar y no contaminar el medio ambiente.

#### **Social.**

Priorizar la sana convivencia con la comunidad de Salinas, permitirá contar con un buen ambiente donde tanto las empresas como los moradores se sientan tranquilos evitando problemas futuros. Adicionalmente, la parte de implementar acciones que aporten al desarrollo social de la comunidad es un punto a favor que se adquiere al pensar en el bien de todos los involucrados con la empresa.

## Conclusiones

- Se concluye que las prácticas utilizadas para llevar a cabo el análisis situacional de las empresas embotelladoras del cantón Salinas, demostraron que estas implementan algunas prácticas de RSE, el problema radica en que no lo hacen a gran escala, es decir, solo implementan las estrategias básicas, si bien es algo positivo, es necesario que se ejecuten otras más elaboradas que tengan un mayor impacto.
- Mediante el estudio se logró conocer como la aplicación de la RSE ha generado beneficios a las empresas, como lo es la demanda de clientes por estos productos. Adicional, se conoció el compromiso que tienen con la comunidad y trabajadores, al momento de emplear prácticas como la reutilización de residuos, la predisposición de invertir en capacitaciones para sus trabajadores, contar con una infraestructura adecuada y la prioridad que les brinda a las opiniones que tienen los clientes para mejorar a futuro y dar un servicio de calidad.
- Por último, hay que destacar que si bien cada una de las prácticas que implementan las empresas embotelladoras aportan valor, es necesario reforzar esas actividades, por tal motivo, se propuso un Plan de acción donde se encuentran una serie de acciones estratégicas que fueron seleccionadas basándose en los resultados que se obtuvieron del análisis de la observación, encuesta y entrevistas. Entre las estrategias más relevantes se encuentran la inversión en capacitación y sensibilización a los empleados, creación de puntos de reciclaje en los alrededores y dentro de las instalaciones de las empresas.
- Una vez se realizaron cada una de las técnicas de recolección de información se logró conocer como las prácticas de RSE han beneficiado a las empresas embotelladoras de agua, por lo cual, se determinó que entre los puntos positivos más notorios se encuentran la aceptación que tienen los consumidores por los productos que se ofrecen, y la aplicación de capacitaciones para que los empleados tengan un desempeño destacado, ayudando para que las empresas sean más productivas a medida que ejecutan nuevas prácticas sostenibles.

## Recomendaciones

- Se sugiere de manera oportuna que se tomen en cuenta a los grupos de interés que están vinculados con las respectivas empresas, porque son ellos quienes se encuentran involucrados en las actividades normales que realizan, por ello, indagar sobre cuáles son sus necesidades y expectativas permitirá que las empresas tomen en cuenta cada una de ellas, haciendo un análisis de todas las recomendaciones que se han dado con la finalidad de lograr que las empresas enfoquen sus esfuerzos en más prácticas de RSE y conseguir un mejor alcance en este campo.
- Otro punto importante es que las empresas fomenten la diversidad e inclusión, para lograr un entorno laboral inclusivo que valore las perspectivas de cada uno de los integrantes, lo cual resulta ser una actividad que permita generar un ambiente cómodo donde todos puedan dar ideas. Además, es primordial que se promueva la igualdad de oportunidades y la equidad laboral, de esta manera, la empresa podrá demostrar que se preocupa por el bienestar de todos los empleados, buscando siempre la igualdad de condiciones.
- Se recomienda dar relevancia a las estrategias elegidas que fueron plasmadas en el Plan de acción, las cuales están diseñadas para que las empresas implementen cada una de las estrategias, como puntos de reciclaje, talleres sobre el cuidado del medio ambiente, entre otras, con el fin de contribuir a la mejora de estas prácticas, que a futuro pueden servir como ventaja competitiva, y sirva como un diferenciador que aporte al desarrollo sostenible de los negocios del cantón Salinas.
- En definitiva, los objetivos se logran con transparencia y aplicando la rendición de cuentas que se recomienda para que la empresa sea totalmente transparente en relación a las prácticas de RSE, es decir, la empresa debe comunicar de manera clara y precisa todas las iniciativas que puedan tener para el cuidado del medio ambiente, y también mostrar a las personas de manera pública las gestiones realizadas por ellas, de este modo, podrán visualizar a la empresa como una entidad confiable en la cual se pueden acercar y adquirir productos.



## Referencias

- ACERO APAZA, V. Y. (2018). Repositorio Andina Néstor Cáceres Velásquez: <https://core.ac.uk/download/pdf/249337239.pdf>
- Aguilar, R. A. (2019). Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de una empresa de servicio inmobiliario. 125.
- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Resultae. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alarcón Vásquez, F., Leal Paredes, S., & Flores Pérez, J. (2021). *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i2.533>
- Alvarez Morales, E. L., Paladines Cevallos, L., Montero Pacha, C., & Arce Valle, M. (2019). *Revista Centro Sur*. <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/77>
- Ayala Chusin , N. R. (2017). Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4313/1/PI-000473.pdf>
- Ayavaca Rivas, L. G., & Goyón Jarama, G. C. (2023). Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20307>
- Bueno Macancela, D. C., & Torres Inga, M. P. (2019). Repositorio Institucional Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32652>
- Cabay Cepeda, P., & Peñaloza López, V. (2021). Crecimiento económico: ¿es posible en dolarización? *RES NON VERBA Revista Científica*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i2.527>
- Cajiga Claderón, J. F. (2021). *CEMEFI*. [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Carrillo Montoya, T. d., Urrea Zazueta, M. L., Tereso Ramírez, L., & Verdugo Araujo, L. M. (2022). *Repositorio Dialnet*. <https://www.redalyc.org/journal/280/28073815025/28073815025.pdf>
- Cepal. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- CEPAL. (2021). *La contribución de la cultura al desarrollo económico en Iberoamérica*. Naciones Unidas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47444/1/S2100762\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47444/1/S2100762_es.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

- Cristancho Machuca, E. A. (2019). *Repositorio Institucional UNAB*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12749/7161>
- Flores Bistrain, D., Paredes Mayen, M. Á., & Saldaña del Valle, M. A. (2018).  
*Repositorio REIMS*.  
<https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/1882/1580-Texto%20del%20art%20c3%20adculo-11493-1-10-20190214.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- García Ortiz, W. O. (03 de 2021). Estrategias de marketing para el posicionamiento de la microempresa “Orlando’s Burgers” en el cantón la maná, provincia de Cotopaxi año 202. 30.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7432/1/UTC-PIM-000324.pdf>
- Gobierno del Ecuador. (2022). NORMA ISO 20400 PROPORCIONA DIRECTRICES DE SOSTENIBILIDAD: <https://www.normalizacion.gob.ec/norma-iso-20400-proporciona-directrices-de-sostenibilidad/>
- González Peralta, H. R. (2021). *Repositorio UNAD*.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41879/hrgonzalezp.pdf?sequence=4&i>
- Guillén de Romero, J., Calle García, J., Gavidia Pacheco, A. M., & Vélez Santana, A. G. (2021). Revista de Ciencias Sociales (Ve):  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065077023/28065077023.pdf>
- Hidalgo Arriaga, J., Chagerben Salinas, L., & Yagual Velasteguí, A. (2017). *La importancia del financiamiento en el sector microempresario*. Revista Científica Dominio de las Ciencias.
- Juárez Zegarra María Carmen, P. r. (04 de 2020). Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacé de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del cercado de lima 2018. 140.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mirabá Cacao, D. S. (2022). *Repositorio Upse*.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8748/1/UPSE-TAE-2022-0086.pdf>
- Noboa Silva, C. A. (2021). Repositorio Digital Unach:  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8637>
- Orellana Salas, J. A., & Lalvay Portilla, T. (2018). Revista Interamericana de Ambiente y Turismo: <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v14n1/0718-235X-riat-14-01-00065.pdf>

- Parrales Zumba, C. G., Trelles Vera, G. M., & González Illescas, M. L. (2021). *Revista Yachana*. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/670>
- Peñalosa Castro, E. (2016). *Sustentabilidad*. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Pérez , M. (08 de 10 de 2021). *Definiciones de muestra* . ConceptoDefiniciones: [https://conceptodefinicion.de/muestra/#google\\_vignette](https://conceptodefinicion.de/muestra/#google_vignette)
- Pitre Redondo, R., Hernández Palma, H., & Orozco Daza, B. (2020). Responsabilidad social empresarial como factor de cambio de la gestión empresarial. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/6269/6542>
- Pozo Yagual , A. V. (2022). *Repositorio Upse*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7626/1/UPSE-TAE-2022-0050.pdf>
- Redondo Ramírez, M. I., Ramos González, H. F., & Buchelli Lozano, A. A. (2017). *Fundamentos de economía* . Universidad Libre Seccional Pereira.
- Romero, D., Sánchez, S., Rincón , Y., & Romero, M. (2020). Estrategia de ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/34674/36579>
- Salazae Cueva, P. M. (2018). Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>
- Silva del Castillo, G. E., & Delgado Bardales, J. M. (2020). El Impacto de la infraestructura en el desarrollo económico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.143](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.143)
- Tello Caicedo, G. E., Agila Maldonado, M. V., & Legarda Arreaga, C. (2018). *SciELO*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-60.pdf>
- Torres Rodríguez, M. C. (2019). *Repositorio Dspace*. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4651>
- Vázquez Conde, R. (2014). *Ecología y medio ambiente*. Grupo Editorial Pátria.
- Westreicher, G. (09 de 09 de 2020). *Sociedad*. <https://economipedia.com/definiciones/sociedad.html>

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

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.	<p>¿Cómo las prácticas implementadas de responsabilidad social empresarial generan beneficios a las empresas embotelladoras de agua, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022?</p> <p><b>Sistematización del problema</b></p> <p>¿Cuál es la situación actual de la responsabilidad social empresarial dentro de las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?</p> <p>¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial que han implementado las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?</p> <p>¿Considera que establecer estrategias sirvan de impulso para aplicar las</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial, mediante un estudio situacional que identifique los beneficios que generan en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Elaborar un análisis observacional sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las prácticas de responsabilidad social</li> </ul>	Responsabilidad social empresarial	<p>Medio ambiente</p> <p>Sociedad</p>	<p>Impacto ambiental</p> <p>Sustentabilidad</p> <p>Sostenibilidad</p> <p>Recursos naturales</p> <p>Cultura</p> <p>Valores</p> <p>Compromiso</p> <p>Bienestar social</p>	<p><b>Enfoque</b></p> <p>Cualitativo</p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>Descriptivo</p> <p>Método</p> <p>Analítico</p> <p>Inductivo</p> <p><b>Población-Muestra</b></p> <p>Ciudadanos del cantón Salinas</p>

	<p>prácticas de responsabilidad social empresarial apropiadas en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?</p>	<p>empresarial aplicadas por las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer estrategias que impulsen la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas.</li> </ul>		<p>Economía</p> <p>Ventaja competitiva</p>	<p>Productividad</p> <p>Crecimiento</p> <p>Financiamiento</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Competitividad</p> <p>Infraestructura</p> <p>Calidad</p> <p>Innovación</p>	<p><b>Técnicas</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	--	--	--	---	--

## Apéndice 2 Cuestionario de encuesta

**Tema:** Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.

**Objetivo:** Analizar la responsabilidad social empresarial, mediante un estudio situacional que identifique las ventajas que genera en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2022.

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

Edad

1	18-21 años	
2	22-25 años	
3	26-29 años	
4	30-33 años	
5	Mayor a 34	

1. ¿Qué empresa es de su preferencia al momento de consumir agua purificada?

1	Olsty	
2	Water Home Salinas	
3	Aguas peninsulares	
4	Naturagua	

2. ¿Tiene conocimiento sobre que es la responsabilidad social empresarial?

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

3. ¿Está de acuerdo en que existan campañas/proyectos creados por las empresas embotelladoras de agua para contribuir al cuidado del medio ambiente?

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

4. ¿Qué tipo de prácticas sostenibles son implementadas en las empresas embotelladoras de agua?

1	Gestión adecuada de los residuos	
2	Uso eficiente de recursos energéticos (agua, luz, etc)	
3	Apoyo a proyectos relacionados con aspectos sociales y comunitarios	
4	Utilización de materiales no tóxicos	
5	Implementación de prácticas sostenibles y sustentables	

5. ¿Considera pertinente que las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas ofrezcan productos que contribuyan con la mejora de prácticas sustentables?

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

6. ¿Cree de gran importancia que las empresas se comprometan a implementar la responsabilidad social empresarial?

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

7. ¿Tiene conocimiento si las empresas embotelladoras de agua presentes en el cantón Salinas destinan una parte de sus ganancias para apoyar programas/proyectos sociales y culturales?

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

8. ¿Cree que afecten de alguna manera su día a día las actividades diarias de las empresas embotelladoras de agua del cantón?

1	Muy de acuerdo	
2	Algo de acuerdo	
3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	
4	Algo en desacuerdo	
5	Muy en desacuerdo	



**9.** ¿Recomendaría a sus conocidos consumir los productos de las empresas embotelladoras de agua ubicadas en el cantón Salinas?

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

**10.** ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención que brindan las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?

1	Totalmente satisfecho	
2	Muy satisfecho	
3	Neutral	
4	Poco satisfecho	
5	Nada satisfecho	

**11.** ¿Le parece adecuada la relación entre la calidad que se ofrece y el precio de los productos de las embotelladoras de agua en el cantón Salinas?

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

**12.** ¿Estaría dispuesto a repetir la experiencia de compra en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?

1	Muy de acuerdo	
2	Algo de acuerdo	

3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	
4	Algo en desacuerdo	
5	Muy en desacuerdo	

**13.** ¿En qué aspectos se centra a la hora de comprar un producto?

1	Precio	
2	Presentación	
3	Calidad	
4	Marca	
5	Innovación	

**14.** ¿Conoce si las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas compiten por implementar prácticas de responsabilidad social empresarial?

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

**15.** ¿Cree que los productos que ofrecen las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas son de buena calidad?

1	Excelente	
2	Muy buena	
3	Buena	
4	Regular	
5	Mala	

### Apéndice 3 Cuestionario de entrevista

**Tema:** Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022.

**Objetivo:** Recabar información sobre la variable responsabilidad social empresarial mediante entrevistas dirigidas a expertos en el tema.

**Instrucciones:** La entrevista tendrá un total de 13 preguntas, con una duración aproximada de 30 min. De antemano se agradece su colaboración.

1. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de aplicar prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua del cantón Salinas?

---

2. ¿Cuáles cree son los desafíos más comunes que enfrentan las empresas embotelladoras de agua al intentar integrar las prácticas de responsabilidad social empresarial?

---

3. ¿Cuáles son los impactos medioambientales que se generan al momento de realizar las actividades dentro de las empresas embotelladoras de agua?

---

4. ¿Cómo una empresa embotelladora de agua podría alinear sus objetivos con la búsqueda de la sustentabilidad a largo plazo?

---

5. ¿Qué impactos generan normalmente las prácticas sostenibles en las comunidades locales?

---

6. ¿De qué manera pueden las empresas fomentar la igualdad de oportunidades con la sociedad en general?

---

7. ¿Cómo pueden las empresas embotelladoras de agua promover y fomentar los valores de integridad, transparencia y honestidad en su interacción con la comunidad?

---

8. ¿De qué forma las empresas pueden demostrar su compromiso con la responsabilidad social empresarial en su interacción con la sociedad?

---

9. ¿De qué manera la implementación de la responsabilidad social empresarial puede impactar en la productividad de las empresas embotelladoras de agua?

---

10. ¿Por qué la adecuada implementación de la responsabilidad social empresarial sirve como ventaja competitiva para las empresas embotelladoras de agua?

---


11. ¿Considera que la calidad es un factor diferenciador entre las empresas?

---

12. ¿Qué técnicas de responsabilidad social empresarial podrían implementar las empresas embotelladoras de agua como ente innovador por sobre la competencia?

---

## Apéndice 4 Validación de los instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

---

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

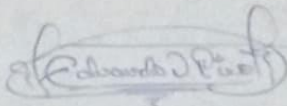
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Responsabilidad social empresarial en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022” planteado por la estudiante Andrea Nicole Orrala Suárez, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

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

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


La Libertad, 6 de julio de 2023



**Ing. Eduardo Pico MSc.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa


*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 761732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## Apéndice 5 Certificado antiplagio

### Reporte de análisis



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# TIC-ANDREA NICOLE ORRALA (2)

**3%**  
Similitudes

**3%**  
Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas


**0%**  
Idioma no reconocido

Nombre del documento: TIC-ANDREA NICOLE ORRALA (2).docx  
ID del documento: 94c48ac918bbdb3ea7223b59194f379aab07e14  
Tamaño del documento original: 312,02 kB









Depositante: SABINA GISELLA VILLON PERERO  
Fecha de depósito: 4/8/2023  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 4/8/2023

Número de palabras: 14.886  
Número de caracteres: 95.687







Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>Documento de otro usuario</b> #032367 El documento proviene de otro grupo	<b>2%</b>		Palabras idénticas : 2% (236 palabras)
2	 <b>library.co</b>   Responsabilidad social ambiental - Tipos de responsabilidad social em... <a href="https://library.co/articulo/responsabilidad-social-ambiental-tipos-responsabilidad-social-empresarial-r...">https://library.co/articulo/responsabilidad-social-ambiental-tipos-responsabilidad-social-empresarial-r...</a> 25 fuentes similares	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (98 palabras)
3	 <b>www.doi.org</b>   La responsabilidad social en empresas del valle de toluca (mexico). u... <a href="https://www.doi.org/10.1016/S0123-5923(07)70005-0">https://www.doi.org/10.1016/S0123-5923(07)70005-0</a> 5 fuentes similares	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (48 palabras)
4	 <b>repository.unab.edu.co</b> <a href="https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7161/2019_Articulo_Edwar_Arriosto_CrL...">https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7161/2019_Articulo_Edwar_Arriosto_CrL...</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (32 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>repositorio.ulvr.edu.ec</b>   La responsabilidad social empresarial y su papel estratégic... <a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4603">http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4603</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)
2	 <b>Documento de otro usuario</b> #028783 El documento proviene de otro grupo	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)
3	 <b>www.scielo.org.co</b>   PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPOR... <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=50124-86932015000200007">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=50124-86932015000200007</a>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (19 palabras)

## Apéndice 6 Cronograma

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA																	
		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		PERÍODO ACADÉMICO 2023-1																	
		2023				2023				2023				2023					
		ABRIL		MAYO		JUNIO		JUNIO		JULIO		JULIO		AGOSTO					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
No.	Actividades planificadas	17-22	24-29	1-6	8-13	15-20	22-27	29MAY-3JUN	5-10	12-17	19-24	26JUN-1JUL	3-8	10-15	17-22	24-29	31jul-Sag	7-12	FECHA
	Presentación de																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																		
2	Introducción																		
3	Capítulo I Marco Referencial																		
4	Capítulo II Metodología																		
5	Capítulo III Resultados y Discusión																		
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																		
7	Certificado Antiplagio																		
8	Entrega de informe por parte de los tutores																		14 de julio
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																		
10	Entrega de oficios a los especialistas																		
11	Revisión y calificación de los trabajos																		
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																		Hasta 28 de julio
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																		
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																		2y 3 de agosto
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																		4 de agosto
16	Ingreso de calificaciones en SGA																		
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-1																		
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director																		10 de agosto

### Apéndice 7 Fichas de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA EMPRESA EMBOTELLADORA DE AGUA "WATER HOME SALINAS"						
CRITERIO	ESTADO					OBSERVACIÓN
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
Cumple con medidas para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones			X			Entre las medidas que implementan se encuentra el uso responsable del agua y promover la conciencia ambiental entre los empleados.
Cuenta con el uso de envases reciclables y reducción de plásticos de un solo uso		X				Son pocos los envases que sirven como reciclaje. Las botellas pequeñas de agua tienen la función de ser reciclables.
Posee políticas claras de ética empresarial			X			La política implementada por la empresa trata sobre promover la transparencia en todas las decisiones empresariales.
La empresa ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para sus empleados				X		Las capacitaciones dentro de la empresa son realizadas cada cierto periodo de tiempo.
Cuenta con un manejo efectivo sobre los inventarios para evitar excesos o escasez de materia prima				X		Son pocos los inconvenientes presentes referente al inventario
La empresa ha invertido recursos para el desarrollo de nuevos productos o mejora de los existentes		X				Se evidencian pocos cambios en los productos. Las características que poseen los productos siguen siendo parecidos.
Realiza retroalimentación de los datos que el cliente proporciona para mejorar la calidad del producto				X		Toma en cuenta ciertos aspectos dichos por los clientes para adoptar mejoras.
Mantiene una infraestructura de alta calidad y segura para los trabajadores y comunidad				X		Tiene espacios de trabajo adecuados.
La empresa ha implementado estrategias de marketing creativas y novedosas				X		Emplean publicidad en Facebook por ser una de las redes sociales más usadas.



FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA EMPRESA EMBOTELLADORA DE AGUA "OLSTY" DEL CANTÓN SALINAS						
CRITERIO	ESTADO					OBSERVACIÓN
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
Cumple con medidas para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones			X			Aplica medidas preventivas considerables. Las medidas a tomar en consideración son el uso adecuado de los servicios básicos y concientizar a la comunidad sobre el cuidado ambiental.
Cuenta con el uso de envases reciclables y reducción de plásticos de un solo uso			X			La cantidad de envases utilizados como reciclaje es buena
Posee políticas claras de ética empresarial				X		Implementa las políticas, pero falta mejorar. Una de las políticas para hacer énfasis es velar por el respeto de los derechos de los grupos de interés.
La empresa ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para sus empleados					X	Las capacitaciones dentro de la empresa son realizadas cada cierto periodo de tiempo
Cuenta con un manejo efectivo sobre los inventarios para evitar excesos o escasez de materia prima				X		Son pocos los inconvenientes referentes al inventario, uno de los problemas fue la falta de algunos productos.
La empresa ha invertido recursos para el desarrollo de nuevos productos o mejora de los existentes		X				Se evidencian pocos cambios en los productos. Al observar se comprueba que los productos no tienen una característica diferenciadora.
Realiza retroalimentación de los datos que el cliente proporciona para mejorar la calidad del producto					X	Escuchan todas las quejas y sugerencias que tienen los clientes cuando se acercan a comprar.
Mantiene una infraestructura de alta calidad y segura para los trabajadores y comunidad				X		Los espacios donde laboran son adecuados.
La empresa ha implementado estrategias de marketing creativas y novedosas				X		Utilizan ciertas redes sociales para dar publicidad a los productos

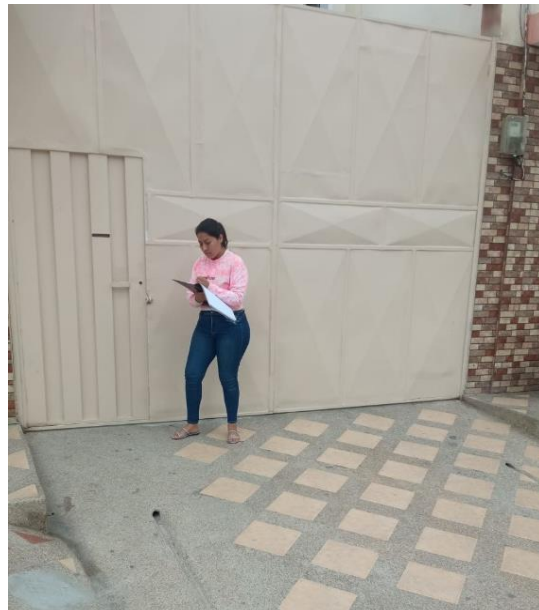
FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA EMPRESA EMBOTELLADORA "AGUAS PENINSULARES" DEL CANTÓN SALINAS						
CRITERIO	ESTADO					OBSERVACIÓN
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
Cumple con medidas para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones					X	Lo hacen, tratan a gran medida que los desechos que generan su actividad no contaminen y den una mala imagen al sector.
Cuenta con el uso de envases reciclables y reducción de plásticos de un solo uso					X	La empresa tiene una estrategia muy buena y es el de dar la opción de recargar la botella vacía.
Posee políticas claras de ética empresarial				X		Existen políticas, pero faltan por desarrollar
La empresa ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para sus empleados				X		Las capacitaciones en la empresa si se realizan, pero no las suficientes.
Cuenta con un manejo efectivo sobre los inventarios para evitar excesos o escasez de materia prima				X		Pocos inconvenientes relacionados al inventario.
La empresa ha invertido recursos para el desarrollo de nuevos productos o mejora de los existentes		X				La empresa ha invertido en la mejora de productos, al dar una imagen nueva y refrescante.
Realiza retroalimentación de los datos que el cliente proporciona para mejorar la calidad del producto					X	Tiene en consideración las sugerencias que dan los clientes respecto a calidad o precio del producto.
Mantiene una infraestructura de alta calidad y segura para los trabajadores y comunidad					X	Cuenta con la infraestructura adecuada para brindar un buen ambiente a empleados y clientes.
La empresa ha implementado estrategias de marketing creativas y novedosas				X		Utilizan ciertas herramientas de marketing para promocionar el producto

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA EMPRESA EMBOTELLADORA DE AGUA DEL CANTÓN SALINAS REFERENTE A LA RSE						
CRITERIO	ESTADO					OBSERVACIÓN
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
Cumple con medidas para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones				X		Si aplica medidas de prevención. Tratan de consumir solo el agua necesaria, la basura que generan la almacenan hasta que el recolector llegue y fomentan el consumo responsable.
Cuenta con el uso de envases reciclables y reducción de plásticos de un solo uso			X			Pocos envases funcionan para reutilizar. No se centran en ese aspecto al realizar sus productos.
Posee políticas claras de ética empresarial		X				Existen inconsistencias en cierta información que se muestra al público y empleados.
La empresa ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para sus empleados				X		Ejecutan cada cierto periodo capacitaciones a sus empleados para instruirlos y mejorar sus capacidades.
Cuenta con un manejo efectivo sobre los inventarios para evitar excesos o escases de materia prima		X				Existen periodos de escases de materia prima fundamental para llevar a cabo el proceso de producción.
La empresa ha invertido recursos para el desarrollo de nuevos productos o mejora de los existentes			X			Los cambios son pocos.
Realiza retroalimentación de los datos que el cliente proporciona para mejorar la calidad del producto					X	Cuando los clientes adquieren el producto tienen la libertad de comunicar sus quejas.
Mantiene una infraestructura de alta calidad y segura para los trabajadores y comunidad					X	La infraestructura de la empresa cuenta con lo necesario para dar a los empleados y comunidad la seguridad que merecen.
La empresa ha implementado estrategias de marketing creativas y novedosas					X	Estar activos en las redes sociales es su punto fuerte, adicional siempre están dispuestos a colaborar y ser partícipes de eventos para promocionar la marca.

## Apéndice 8 Evidencia de la observación



Nota: Observación en la empresa embotelladora “Naturagua”

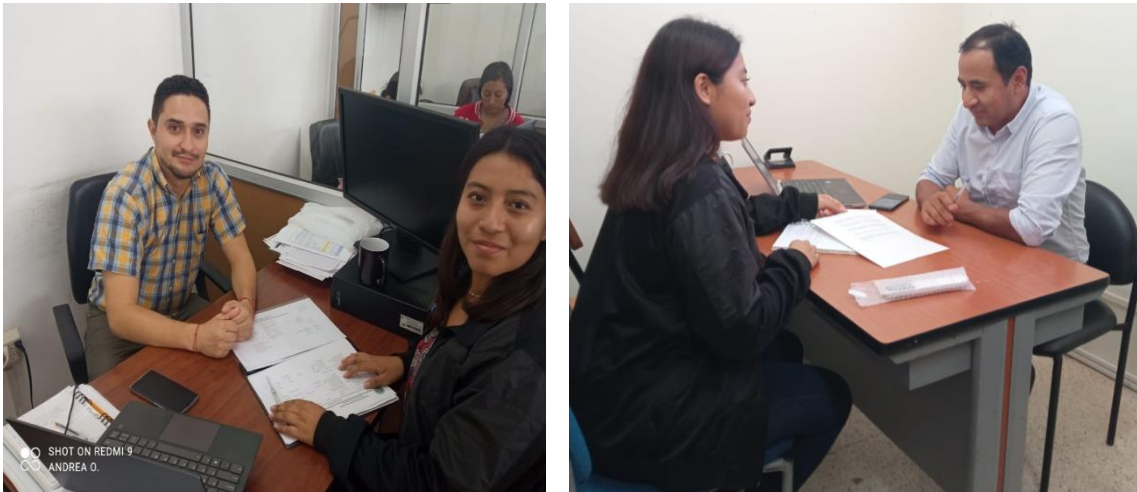


Nota: Observación en la empresa embotelladora “Water Home”



Nota: Observación en la empresa embotelladora “Aguas Peninsulares”

## Apéndice 9 Evidencia de la entrevista



## Apéndice 10 Evidencia de la encuesta

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS EMBOTELLADORAS DE AGUA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.

**Objetivo:** Analizar la responsabilidad social empresarial, mediante un estudio situacional que identifique las ventajas que genera en las empresas embotelladoras de agua, cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2022.

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

Edad \*

18-21 años

22-25 años