



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DESARROLLO
SOSTENIBLE EN**

LAS MIPYMES EN LA CIUDAD DE CUENCA

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: ANA GABRIELA TORRES FLORES

DIRECTOR: PHD. JUAN CARLOS ERAZO ÁLVAREZ

CUENCA -ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y
DESARROLLO SOSTENIBLE EN

LAS MIPYMES EN LA CIUDAD DE CUENCA

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: ANA GABRIELA TORRES FLORES

DIRECTOR: PhD. JUAN EDMUNDO ÁLVAREZ GAVILANES

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Ana Gabriela Torres Flores portador de la cédula de ciudadanía N° 0107457772. Declaro ser la autora de la obra: “Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en las Mipymes en la Ciudad de Cuenca”, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada, respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, 1 de septiembre 2023



.....

Ana Gabriela Torres Flores

C.C. # 0107457772

Certifico que:

El Informe de Investigación “Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en las Mipymes en la Ciudad de Cuenca”, de autoría de Ana Gabriela Torres Flores, con número de cédula “0107457772”, de nacionalidad ecuatoriana, previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel o Posgrado correspondiente a Magíster en Administración de Empresas, cumple con la caracterización y estructura (parte protocolaria y parte expositiva) y se sujeta a la normativa pertinente exigida por el Consejo de Educación Superior CES, y la Universidad Católica de Cuenca, en consecuencia, se autoriza su presentación para los trámites pertinentes.

Cuenca, 1 de septiembre 2023



PhD. Juan Carlos Erazo Álvarez

C.C. # 1001953890

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a la Universidad Católica de Cuenca por haberme aceptado ser parte de ella y abrirme las puertas de tan prestigiosa institución para poder sacar mi titulación. Agradezco de manera especial al Ing. Juan Carlos Erazo por su orientación y compromiso en mi formación académica, por su paciencia y por brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis objetivos.

Gracias a mi familia, universidad, docentes, a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, gracias a cada uno por su aporte que hoy en día se ve reflejado en la culminación de esta maestría.

Y para finalizar agradezco a todos lo que fueron mis compañeros de clase, gracias por compartir conmigo este camino, por sus enseñanzas y por el apoyo mutuo en todo momento.

Este logro es también de todos ustedes. Gracias de todo corazón.

Dedicatoria

Dedico con todo mi amor y cariño primeramente a Dios, ya que gracias a Él he logrado concluir esta meta, a mi familia, quienes han sido mi mayor motivación y apoyo en cada etapa de mi vida. En especial a mi esposo Byron y a mi hijo Carlitos, por su esfuerzo y sacrificio durante esta etapa de preparación, ustedes han sido mi motor en los momentos más difíciles, gracias por su amor incondicional y por creer siempre en mí. A mis padres Raúl Torres y Leonor Flores y mis hermanas Alexandra, Estefanía y Marithza a mis sobrinos Martin, Amy y Nick quienes me han brindado su apoyo incondicional y han sido mi ejemplo a seguir, gracias por su amor y dedicación. Este trabajo es por y para ustedes familia los amo.

Índice de contenido

Contenido	
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
CAPÍTULO I.....	7
EL PROBLEMA	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II	12
EL ESTADO DEL ARTE	12
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
CAPÍTULO III.....	43
LA METODOLOGÍA	43
MATERIALES Y MÉTODOS.....	44
CAPÍTULO IV	46
LA PROPUESTA	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64

**Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en las Mipymes en
la Ciudad de Cuenca**

**Corporate social responsibility and sustainable development in the Mipymes
in the City of Cuenca**

Ana Gabriela Torres Flores

atorresf@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Cuenca – Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-9735-11942>

Juan Carlos Erazo Álvarez

jcerazo@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Cuenca Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>

RESUMEN

La sostenibilidad de las Mipymes y su entorno depende de considerar criterios económicos, sociales y medioambientales, como parte de su Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esto implica minimizar el impacto de las operaciones y fomentar el bienestar de los grupos de interés que interactúan con las mismas. Es por ello que el objetivo de esta investigación es definir la RSE de las MiPymes de la Ciudad de Cuenca que logre su desarrollo sostenible. Se utilizó una metodología mixta cuali-cuantitativa de corte transversal no experimental para cumplir con el objetivo de este estudio. Los resultados muestran que la población percibe que las MiPymes no aplican RSE y que no existen iniciativas para educar a sus stakeholders en éstos temas. Además, que el gobierno no genera un empleo sostenible que se adhiera al marco de RSE en estas empresas. Por lo tanto, es esencial que las empresas y el gobierno consideren la implementación de prácticas socialmente responsables como una estrategia para mejorar su imagen y reputación, y contribuir al desarrollo sostenible.

Palabras claves: Responsabilidad social; desarrollo sostenible; empresa; medio ambiente; economía

ABSTRACT

The sustainability of MSMEs and their environment depends on considering economic, social and environmental criteria as part of their Corporate Social Responsibility (CSR). This implies minimizing the impact of operations and promoting the well-being of the stakeholders that interact with them. For this reason, the objective of this research is to define the CSR of MSMEs in the city of Cuenca to achieve sustainable development. A mixed qualitative-quantitative, non-experimental, cross-sectional methodology was used to fulfill the objective of this study. The results show that the population perceives that MSMEs do not apply CSR and that there are no initiatives to educate their stakeholders on these issues. Furthermore, the government does not generate sustainable employment that adheres to the CSR framework in these companies. Therefore, it is essential that companies and the government consider the implementation of socially responsible practices as a strategy to improve their image and reputation, and contribute to sustainable development.

Keywords: Social responsibility; sustainable development; business; environment; economy.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

INTRODUCCIÓN

La RSE es una perspectiva fundamental e indivisible para cada empresa en la actualidad. Se ha convertido en una forma de gestión y práctica comercial que implica que la empresa se preocupe por garantizar que sus operaciones sean sostenibles en los ámbitos económico, social y ambiental. Además, reconoce los intereses de los diversos grupos de interés con los que se relaciona y se fundamenta en la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. La RSE se basa en el principio fundamental de que las empresas tienen la responsabilidad consciente y coherente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto interna como externamente. Esto implica considerar las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos los participantes involucrados. La RSE implica demostrar respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, con el objetivo de contribuir a la construcción del bien común (Iturrioz et al., 2022).

La RSE ha sido diferenciada en el contexto de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), las cuales no se encuentran en el mismo nivel que las grandes empresas. Es importante destacar que las MiPymes se dedican a actividades productivas que abarcan sectores como la agricultura, silvicultura, pesca, comercio al por mayor y menor, industrias manufactureras, construcción, transporte, almacenamiento, comunicaciones, bienes inmuebles, entre otros.

Las MiPymes se clasifican en micro, pequeñas y medianas empresas, y esta clasificación se basa en el número de trabajadores que emplean. Aquellas que tienen de uno a nueve trabajadores se consideran microempresas, con un ingreso bruto igual o menor a cien mil dólares. Las pequeñas empresas, por otro lado, cuentan con entre 10 y 49 trabajadores, y sus ingresos brutos oscilan entre cien mil uno y un millón de dólares. Por último, las medianas empresas tienen entre 50 y 199 trabajadores, con ingresos brutos entre un millón uno y cinco millones de dólares, desempeñan un papel de suma importancia en la economía del país, ya que contribuyen a la generación de empleo, ingresos y abastecimiento. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) de Ecuador en el año 2016, el país contaba con 843,745 empresas registradas, y aproximadamente el 99.5% de ellas correspondían a MiPymes (INEC, 2017). Las MiPymes enfrentan desafíos significativos en el manejo de la Responsabilidad Social y el desarrollo sostenible debido a su escaso capital, estructura burocrática mínima y dificultades para acceder a financiación exterior. Superar estas limitaciones requerirá estrategias y políticas específicas que promuevan el apoyo financiero, la simplificación administrativa y el fortalecimiento de capacidades para fomentar la implementación efectiva de prácticas responsables y sostenibles en estas empresas.

El desarrollo sostenible y la RSE son conceptos de gran relevancia en la sociedad contemporánea. Su influencia e importancia radican en su capacidad para lograr

resultados positivos en la protección del medio ambiente, el bienestar humano, la reducción del impacto ambiental y el crecimiento económico sostenible. Estas perspectivas se presentan como alternativas para mejorar las condiciones de vida en el mundo. El Informe Brundtland, ampliamente reconocido en este campo, define el desarrollo sostenible como aquel que permite satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones. Esto implica un enfoque integral que busca equilibrar el desarrollo económico, social y ambiental, considerando las implicaciones a largo plazo de las acciones actuales.

En este contexto, la RSE se posiciona como una estrategia clave para fomentar prácticas empresariales éticas y sostenibles. Las empresas asumen un compromiso consciente y congruente con su entorno, considerando no solo los aspectos económicos, sino también los sociales y ambientales. Esto implica tomar en cuenta los intereses de los distintos grupos de interés y contribuir al bienestar de la sociedad en general.

La combinación de desarrollo sostenible y RSE ofrece un marco integral para abordar los desafíos actuales y futuros. Al promover la adopción de prácticas sostenibles, se busca mitigar los impactos negativos en el medio ambiente, promover la equidad social y garantizar un crecimiento económico constante y equilibrado (Marino, 2019). La interpretación de este concepto Implica un cambio sustancial

para el hombre y su relación con el entorno. Por lo antes expuesto surge la problemática de ¿Cómo lograr el desarrollo sostenible de las Mipymes de la Ciudad de Cuenca? En consecuencia, el presente artículo tiene como objetivo definir la RSE de las MiPymes de la Ciudad de Cuenca que logre su desarrollo sostenible.

CAPÍTULO II

EL ESTADO DEL ARTE

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Impacto de la RSE en la creación de una sociedad próspera y equitativa

La responsabilidad social es un enfoque ético que implica que todas las personas, empresas e instituciones contribuyan al bienestar de la sociedad y el medio ambiente.

Las empresas que adoptan la responsabilidad social buscan equilibrar la rentabilidad económica con la mejora del bienestar social y la preservación del medio ambiente, lo que se conoce como triple resultado. Este enfoque se basa en la teoría de los stakeholders, que sostiene que las empresas tienen una responsabilidad más amplia que la maximización de los beneficios para sus accionistas, y deben considerar las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, incluidos empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y el medio ambiente. La RSE se ha convertido en una nueva forma de gestionar y hacer negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente en todas las decisiones y acciones empresariales (Alea, 2007).

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se define como una extensión de la responsabilidad social de la empresa que incorpora a agencias gubernamentales y otras organizaciones interesadas en mostrar su trabajo. Es fundamental comprender que la responsabilidad implica la obligación de responder ante hechos o situaciones, y la responsabilidad social se refiere a la obligación de responder ante la sociedad

en general y grupos específicos, se caracteriza por la capacidad de comprender y dar respuesta a las diversas solicitudes planteadas por los grupos que conforman el entorno de la empresa. Esta responsabilidad se basa en la gestión de los impactos generados por la actividad empresarial sobre los clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y la sociedad en su conjunto. Es una forma de dirigir las empresas que se centra en la gestión de estos impactos. Implica adoptar un enfoque integral y proactivo en la toma de decisiones, considerando no solo los resultados económicos, sino también los efectos sociales y ambientales de las operaciones empresariales.

Las empresas comprometidas con la RSC buscan integrar consideraciones éticas, sociales y ambientales en su estrategia y prácticas diarias. Esto implica adoptar políticas y medidas que fomenten la transparencia, la rendición de cuentas, el respeto a los derechos humanos, la equidad, la protección del medio ambiente y el bienestar social. La RSC reconoce que las empresas tienen la responsabilidad de actuar en beneficio de la sociedad en general y de sus grupos de interés específicos. Esto implica asumir la responsabilidad de los impactos que generan y tomar medidas para minimizar los efectos negativos y maximizar los positivos (Kirschner, 2006).

Cabe indicar que una acción de responsabilidad social, es incesantemente del hombre de negocio, concibiendo a la empresa como establecimiento, que solamente

generaliza la orientación cultural, organización política e intereses especiales. Las decisiones tomadas por los hombres de negocio, llevando en cuenta su responsabilidad social, puede ser justificada a largo plazo, por un complicado proceso que tiene una buena probabilidad que al final posibilite el retorno a la inversión, al expresar que el análisis de la RSE radica en la relación empresa y sociedad; coincide con la postura de que la aplicación de los conceptos de RSE, dan como resultado la disminución de los problemas económicos.

La RSE no debe limitarse a beneficiar exclusivamente a las empresas privadas, sino que también debe superar la visión de servicio del sector público, el cual debe asumir y trabajar en la superación de las expectativas de la sociedad desde el ámbito gubernamental. En este sentido, las prácticas de RSE deben tener una orientación cultural y política organizativa que sea favorable tanto para las empresas públicas como privadas implica la adopción de acciones y políticas que van más allá de los intereses económicos de las empresas y consideran los impactos sociales y ambientales de sus actividades. Esto implica que las empresas, ya sean públicas o privadas, deben reconocer su responsabilidad hacia la sociedad y trabajar para generar un impacto positivo en sus diversos grupos de interés (Ormaza et al., 2020). La RSE debe predominar la aplicación voluntaria, progresiva y mayoritaria en empresas del sector privado; se extiende en menor medida al sector público, dado que su cumplimiento va más allá de sus labores, trascendiendo al reconocimiento de

la sociedad como principal contralor, no solo es de grandes empresas, sino también de la gestión pública, puesto que estas, por tener tal naturaleza, llevan implícito el desarrollo de los paradigmas admitidos por la responsabilidad social de las empresas privadas. En ese sentido, se puede trascender también a Instituciones Públicas, y generar cambios sociales y políticos (Cueto, 2014).

De acuerdo con la Fundación Canadiense para las Américas promueve un análisis importante para la RSE en Latinoamérica. Aun cuando las firmas locales tengan una estrecha relación con firmas multinacionales, los códigos vigentes en RSE se extenderán a su cadena de suministros, y, por lo tanto, se requiere que los socios locales cumplan dichos estándares esto comprueba que se podrá establecer, mecanismos y herramientas para la verificación en la aplicación de dichos códigos (Cardona & Hernández, 2011).

Mayor productividad: La implementación de prácticas de Responsabilidad Social en una empresa puede contribuir a una mayor productividad. Esto se debe a que, al ofrecer excelentes condiciones para el cliente interno, como un ambiente laboral favorable y oportunidades de crecimiento y desarrollo, se promueve la retención de talentos, lo que reduce los índices de rotación y favorece la continuidad del conocimiento y la experiencia en la organización.

Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas.

Acceso a mercados: El cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, como consumidores y reguladores, es cada vez más relevante en el entorno empresarial. La implementación de prácticas de RSE permite a las empresas acceder a mercados que valoran y priorizan la responsabilidad social. Al demostrar su compromiso con aspectos sociales y ambientales, las empresas pueden posicionarse como proveedores confiables y atractivos para los consumidores.

Credibilidad: Una empresa que se preocupa por las personas, las comunidades, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación sólida y confiable. Esto le brinda una mayor sostenibilidad a largo plazo, reduce los riesgos asociados a situaciones adversas, facilita la capacidad de adaptación y respuesta al cambio, y genera confianza tanto en los stakeholders internos como externos. La credibilidad obtenida a través de la RSE se convierte en un activo valioso que fortalece.

Las afirmaciones anteriores plantean que existen múltiples conceptos sobre RSE entre los cuales es propicio citar el planteado recientemente por la Comunidad Europea como la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad. En este contexto, la empresa y los grupos de interés deben integrar las preocupaciones

sociales, medioambientales, éticas, de derechos humanos y de los consumidores en sus operaciones.

Por su parte Caracciolo (2008), menciona que la RSE se puede abordar desde tres dimensiones conceptuales. En primer lugar, la definición connotativa se refiere a la práctica ética y sostenible de la competitividad empresarial, considerando los impactos ambientales y sociales de las acciones empresariales. En segundo lugar, la dimensión descriptiva de la RSE se enfoca en identificar y atender las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos de la empresa, generando relaciones mutuamente beneficiosas. Por último, la dimensión operativa destaca la importancia de implementar prácticas concretas y medibles que reflejen el compromiso con la responsabilidad social, como políticas internas y programas de sustentabilidad. Estas tres dimensiones proporcionan una visión integral de cómo las empresas pueden abordar y poner en práctica la responsabilidad social en su gestión y operaciones, lo que les permite contribuir al bienestar social y ambiental y mejorar su reputación y relación con sus grupos de interés.

Los ámbitos de la acción de la RSE, la Comisión Europea (2001), en su Libro Verde, se concibe en dos dimensiones fundamentales. La primera dimensión, denominada interna, se centra en la gestión del recurso humano, la salud y seguridad en el lugar de trabajo, así como en la gestión del impacto ambiental y los recursos naturales.

Esta dimensión interna aborda los aspectos relacionados con el bienestar de los empleados y la minimización del impacto ambiental generado por la empresa, y la segunda dimensión, conocida como externa, se refiere a las relaciones de la empresa con las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores. En esta dimensión se consideran aspectos como los derechos humanos, los problemas ecológicos y el desarrollo sostenible. La RSE en su dimensión externa busca contribuir al desarrollo económico de las sociedades en las que opera la empresa, al tiempo que se promueve la protección del entorno natural y se mejora la calidad de vida de los empleados, sus familias, los clientes y demás grupos de interés.

Es importante que las empresas comprendan que su sostenibilidad, así como la del entorno en el que operan, depende de considerar no solo criterios económicos, sino también sociales y medioambientales. Esto implica minimizar el impacto de las operaciones y productos de la empresa, incluso compensando los daños ocasionados en el pasado al medio ambiente. Asimismo, se busca fomentar el bienestar de los grupos de interés afectados, al menos en el ámbito en el que la empresa actúa.

El modelo planteado por León et al., (2012), la RSE se basa en el enfoque de que las empresas deben ser económicamente responsables, buscando garantizar su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo dentro del marco legal. Sin embargo, no se limita únicamente a estos aspectos financieros, sino que también implica

considerar la responsabilidad de la organización hacia el público en general, en esta etapa, se busca que la responsabilidad social de la empresa sea percibida y valorada por la sociedad a través de la oferta de productos y servicios de calidad, precios justos, generación de empleos dignos y el cumplimiento de la legislación vigente, entre otros aspectos. Se enfatiza en cómo las acciones de la empresa benefician a la sociedad en general. En este sentido, la empresa muestra generosidad y se involucra en proyectos de RSE. Es importante destacar que, para llegar a este nivel, las organizaciones deben estar dispuestas a asumir un rol socialmente responsable. Esto implica que la empresa esté convencida y consciente de la importancia de tomar acciones en este ámbito, buscando orientación en su toma de decisiones. Se reconoce la función de la empresa dentro de la sociedad y cómo esta le proporciona las condiciones necesarias para su existencia y crecimiento.

En este nivel de madurez, se generan estrategias sociales que buscan compensar a la sociedad por los impactos negativos que la empresa pueda generar, además de contribuir activamente al bienestar y desarrollo de la comunidad. Lo ideal sería que esta mentalidad provenga también desde la dirección de la empresa, mostrando un compromiso firme con la responsabilidad social y liderando el camino hacia la implementación de prácticas socialmente responsables.

Para Pérez et al ., (2018), define que la responsabilidad social actualmente se ha reconocido como innovación, considerándola como la única forma de cumplir la

misión de una empresa, ser competente y competitiva. Este enfoque se logra a través del ejercicio de la inteligencia, buscando formas de pensar abiertamente y desafiando los principios establecidos, manteniendo actitudes inconformistas y radicales, siempre dentro de los límites de la legalidad y sin caer en la anarquía. El esfuerzo creativo requiere espontaneidad y la capacidad de anticiparse a los cambios, adaptándose de manera creativa y orientando las innovaciones sociales en el marco de la RSE.

En este sentido, es necesario implementar prácticas de RSE que incluyan las siguientes actividades básicas como se puede apreciar en la tabla 1:

Tabla 1

Actividades básicas de RSE

Actividad	Descripción
✓ Responsabilidad hacia los trabajadores	Para lograr la fidelidad de los trabajadores, es necesario ofrecerles beneficios como atención médica y educación, además de remunerarlos de forma justa y garantizar su seguridad laboral. También es importante proporcionar oportunidades de

crecimiento y crear un ambiente de trabajo agradable.

✓ Responsabilidad frente a los clientes Es de suma importancia que los clientes reciban el producto o servicio en la cantidad y precio acordado, con una calidad mínima y que la empresa ofrezca garantías para los productos o servicios adquiridos. Las garantías son una herramienta fundamental tanto para el consumidor como para la compañía, ya que les permite protegerse ante posibles errores y evitar pérdidas de clientes.

✓ Responsabilidad frente al gobierno y la sociedad: Es responsabilidad de la empresa cumplir con las normas preestablecidas para operar en el mercado y realizar el pago correcto y puntual de impuestos, así como evitar la contaminación y el impacto negativo en el medio ambiente

de la zona en la que opera, contribuyendo al bienestar del entorno social y fomentando el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial.

✓ Responsabilidad frente a los Stakeholders
Stakeholders

Los Stakeholders son individuos e instituciones que pueden verse afectados por las actividades empresariales, incluyendo accionistas, competidores y el mercado en general. La empresa tiene la responsabilidad de llevar a cabo sus negocios de manera eficiente y ética, utilizando todos los recursos disponibles para alcanzar sus objetivos económicos, asegurando al mismo tiempo el crecimiento sostenible y la satisfacción de las necesidades de sus Stakeholders

Nota: En la tabla se describe las actividades básicas de RSE.

Según González (2004), las acciones que una empresa u organización puede llevar a cabo para desarrollar una verdadera RSE y contribuir al desarrollo sostenible se orientan hacia varios aspectos clave. A continuación, se detallan algunas acciones que pueden implementarse:

Establecer una política de uso razonado de los recursos, evitando el derroche y minimizando los problemas ambientales asociados a la generación de basura.

Participar activamente en juntas o acciones comunales, involucrándose en los temas y acciones de interés del sector o comunidad a la que se pertenece.

Servir a entidades educativas, policiales y diferentes grupos comunitarios en la medida de lo posible, brindando apoyo y colaboración en iniciativas relevantes.

Adoptar un manejo ético de la imagen de los productos en los diferentes medios publicitarios, evitando prácticas engañosas o manipuladoras.

Implementar sistemas de aislamiento de contaminación, ruido y olores molestos para la sociedad, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Encargarse del mantenimiento y cuidado de zonas verdes de la comunidad, promoviendo la conservación del medio ambiente y la biodiversidad.

Apoyar actividades de servicio comunitario en el sector, como escuelas, parques, deportes, entre otros, dentro de las posibilidades y capacidades de la empresa.

Mejorar los procesos productivos, promoviendo prácticas no contaminantes y buscando la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos naturales.

Implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales y adoptar medidas para prevenir la contaminación del suelo, aire y aguas, protegiendo así el medio ambiente.

Patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio para la comunidad, contribuyendo activamente a causas de interés general.

Patrocinar eventos comunales, de organismos cívicos, de voluntariados y similares, brindando apoyo financiero o logístico para su realización.

Invertir en investigaciones sociales y en la capacitación integral de los empleados, fomentando el desarrollo de habilidades y conocimientos que promuevan un entorno laboral más inclusivo y equitativo.

En procesos de retiro o desvinculación, invertir en la preparación del grupo de personas afectadas, brindando apoyo y capacitación para que puedan adaptarse a nuevas oportunidades laborales y gestionar eficientemente sus recursos.

El resultado de una empresa con la RSE, se observa con su evolución en cinco áreas principales:

Valores y Principios Éticos: se refiere a cómo la empresa completa un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos

principios básicos representan a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales. Esto se conoce como enfoque de los negocios basado en los valores y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa, así como en sus Códigos de Ética y de Conducta.

Los valores son los creadores de la integridad y la responsabilidad, son los forjadores del optimismo y la autoestima, y de las definiciones de quiénes somos. Se vuelven manifiestos y vivos mediante la acción, incluso la acción, de la declaración sincera. Un compromiso con la línea de fondo de la ética, los valores y la integridad, contribuye al desarrollo de poderosas fuerzas relacionales, tales como comprensión, libertad, igualdad, justicia, imparcialidad, respeto, responsabilidad, moral y cohesión social, que son superiores en su propio derecho, y cuando no se cumplen, obstruyen la capacidad de alcanzar, incluso, las líneas de fondo financieras de la empresa. Para las organizaciones, es, por tanto, esencial reconocer que los valores representan un capital ético que apalanca la capacidad de crecimiento financiero al aumentar la unidad interna, moral, coherencia, orgullo, y la honestidad (Goldsmirth y Cloke, 2022).

Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo: representa a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios,

carrera administrativa, capacitación, el ambiente en donde trabajan, un adecuado balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, etc.

Apoyo a la Comunidad: es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.

Protección del Medio Ambiente: es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo sostenible. Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concienciación de su personal.

Marketing Responsable: se basa a la política que incluye un conjunto de decisiones de la empresa basada en sus consumidores y se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.

Desarrollo sostenible y su compromiso con el futuro de la sociedad

En la actualidad, los sistemas y las sociedades están experimentando un rápido desarrollo impulsado por los avances tecnológicos. Sin embargo, este crecimiento acelerado plantea desafíos, ya que no todos consideran las desventajas del

crecimiento económico desigual, que afecta tanto al bienestar humano como al medio ambiente. Es fundamental que las personas comiencen a adoptar una perspectiva diferente y cambien su opinión sobre el desarrollo económico desigual. Para lograr esto, es necesario establecer metas y objetivos de desarrollo sostenible que guíen nuestras acciones hacia un crecimiento equitativo y sostenible. Solo a través de este cambio de enfoque podremos abordar los desafíos actuales y construir un futuro más próspero y armonioso para todos.

Para comprender los orígenes del concepto de desarrollo sostenible, es necesario comprender el contexto en el que se desarrolló. Cárdenas (1998) señala que esta orientación hacia el desarrollo sostenible de los países requiere una revisión exhaustiva de las condiciones económicas, sociales, políticas y ambientales que han prevalecido en el mundo en las últimas cinco décadas. Es importante destacar que fue a finales de la década de 1960 cuando se comenzó a definir y abordar el concepto de desarrollo sostenible. Desde entonces, se ha reconocido la necesidad de equilibrar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente y la promoción del bienestar social. Este enfoque ha evolucionado y se ha fortalecido a lo largo del tiempo, impulsando cambios en las políticas y prácticas a nivel global para abordar los desafíos de manera más integral y sostenible. En 1968, el Club de Roma convocó a académicos, sociólogos, científicos y políticos con el propósito de estudiar los cambios que se estaban produciendo en el medio ambiente y que tenían un impacto

significativo en la sociedad a nivel mundial. Este esfuerzo tenía como objetivo principal generar conciencia entre los líderes políticos sobre la magnitud de la crisis ambiental global. En este contexto, se buscaba también descubrir y desarrollar métodos para analizar las diversas manifestaciones del cambio ambiental, con el fin de comprender mejor sus causas, consecuencias y posibles soluciones. Este enfoque multidisciplinario y colaborativo sentó las bases para la investigación y la toma de decisiones en materia de medio ambiente y desarrollo sostenible en las décadas posteriores (Díaz & Escárcega, 2009).

Según Foladori y Tommasino (2000), dentro del marco del desarrollo sostenible, existen varias teorías que se pueden agrupar en tres ejes principales: sostenibilidad exclusivamente ecológica, sostenibilidad social limitada y coevaluación social-naturaleza. Estos enfoques representan diferentes perspectivas sobre cómo lograr un desarrollo equilibrado que considere tanto el bienestar humano como el cuidado del medio ambiente. En este sentido, es importante destacar que tanto la sostenibilidad ecológica como la sostenibilidad social enfrentan riesgos significativos. Por un lado, la sostenibilidad ecológica se ve amenazada por el agotamiento de recursos, el aumento de la contaminación y la degradación de valores ambientales fundamentales, como la biodiversidad y la calidad del entorno. Por otro lado, la sostenibilidad social se relaciona con la lucha contra la pobreza, la desigualdad y la exclusión social, aspectos que también representan desafíos importantes en el

camino hacia un desarrollo sostenible. Foladori (1999), destaca que, desde sus inicios, las discusiones en torno al desarrollo sostenible han abordado estas dos preocupaciones fundamentales. Por un lado, existe una preocupación ecológica que se centra en el agotamiento de recursos y la degradación ambiental. Por otro lado, se encuentra el enfoque de sostenibilidad social, que se relaciona con la superación de la pobreza y la mejora de las condiciones de vida de las comunidades. Estos dos enfoques, tanto el ecológico como el social, son indispensables para abordar de manera integral los desafíos del desarrollo sostenible. Es necesario encontrar un equilibrio entre la conservación del medio ambiente y la promoción de la justicia social, reconociendo que ambos aspectos son interdependientes y fundamentales para lograr un futuro sostenible.

La sustentabilidad se refiere a la aplicación de prácticas que promueven la eficiencia energética y la responsabilidad ambiental en la creación, mantenimiento y renovación de desarrollos urbanos. Esto implica utilizar materiales ecológicos en nuevas construcciones, diseñar proyectos que generen su propia energía para reducir la carga en la red eléctrica e incorporar espacios verdes para compensar la pérdida de áreas verdes durante la construcción. El objetivo es garantizar que las instalaciones construidas puedan ser mantenidas y reparadas de manera que se minimice la degradación del entorno original, permitiendo que tengan una vida útil más prolongada.

El desarrollo sostenible se puede definir como aquel que satisface las necesidades actuales sin comprometer los recursos y oportunidades de las generaciones futuras. En otras palabras, implica encontrar un equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social, de modo que se puedan satisfacer las necesidades presentes sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para cubrir sus propias necesidades.

La sostenibilidad busca asegurar un desarrollo equitativo, respetuoso con el medio ambiente y socialmente responsable a largo plazo. Según el informe del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC), incluso con las reducciones drásticas actuales en las emisiones de gases de efecto invernadero, es probable que el calentamiento global supere los 1,5 grados centígrados en un futuro cercano. Este aumento de temperatura puede tener consecuencias catastróficas, como el derretimiento de los glaciares, la pérdida de especies vegetales y animales, los incendios forestales y las sequías.

Por lo tanto, tanto las personas como las empresas tienen un papel crucial en abordar el cambio climático y promover medidas que respalden el desarrollo sostenible. Sin embargo, la sostenibilidad no se limita únicamente al ámbito ambiental, sino que también debe implementarse en múltiples aspectos. Es importante destacar que existen diferentes tipos de sostenibilidad, como la sostenibilidad económica, social

y cultural. Estos enfoques complementarios son fundamentales para lograr un equilibrio integral en el desarrollo sostenible, que considera no solo la protección del medio ambiente, sino también la promoción de la equidad social y el respeto a las tradiciones y valores culturales. Al abordar todos estos aspectos de manera holística, podemos avanzar hacia un futuro sostenible y resiliente (Marino, 2019).

Sostenibilidad ambiental: La sostenibilidad ambiental se enfoca en preservar la biodiversidad sin comprometer el progreso económico y social. Sus fundamentos incluyen el cuidado del agua, la conservación de energía, la reducción de residuos, el uso de envases reciclables, la limitación o eliminación de plásticos, el uso de transporte sostenible, la reutilización del papel y la protección de la flora y fauna.

Sostenibilidad económica: Al establecer una empresa, se crea una estructura con costos e ingresos. Cuando se logra un equilibrio entre estos factores, la empresa obtiene beneficios. La sostenibilidad económica se refiere a la capacidad de una organización para gestionar sus recursos y generar rentabilidad de manera responsable a largo plazo.

Sostenibilidad social: En cualquier comunidad donde se desarrolle una actividad económica, se pueden observar las tres formas interconectadas de sostenibilidad: ambiental, económica y social. Sin embargo, la sostenibilidad social se centra en fortalecer la cohesión y la estabilidad de grupos sociales específicos. Su objetivo es

promover la equidad, la justicia y la inclusión, garantizando el bienestar y la calidad de vida de las personas dentro de una comunidad. Esto implica fomentar la igualdad de oportunidades, el acceso a servicios básicos, la protección de los derechos humanos y la promoción de la diversidad cultural.

En este caso se considera necesario plantear ideas principales de desarrollo sostenible en una empresa que desea lograr un eficaz y adecuado desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible abarca dimensiones económicas, sociales y ambientales, y solo puede alcanzarse mediante un equilibrio entre los diversos factores que impactan en la calidad de vida.

Avanzar hacia prácticas más sostenibles requiere una atención cuidadosa a la naturaleza misma de la sostenibilidad como un proceso en constante evolución.

El progreso en el desarrollo sostenible representa un cambio positivo que puede generar mayores oportunidades de empleo y bienestar para los ciudadanos.

El desarrollo sostenible también presenta una clara oportunidad estratégica a largo plazo, aunque pueda implicar algunos costos de ajuste a corto plazo.

El compromiso institucional y el consenso social son componentes clave en el proceso de lograr el desarrollo sostenible. Se requiere la participación y colaboración

de diferentes actores, incluyendo empresas, gobiernos, sociedad civil y comunidades, para establecer las bases necesarias y trabajar hacia un futuro sostenible.

También conocidos como Objetivos Mundiales o los objetivos de desarrollo sostenible, tratan de conciliar el crecimiento económico, el equilibrio medioambiental y el progreso social, garantizando que todas las personas tengan las mismas oportunidades y puedan llevar una vida mejor sin comprometer el planeta. Para conocer a fondo qué es la sostenibilidad y qué implicaciones tiene, es fundamental tener claro los objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030. La Agenda 2030 es la sucesora de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y se estructura a través de los llamados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que en total son 17 objetivos como indica la figura 1.



Figura 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible

Fuente: Adaptado de (Salonen & Mauri, 2006).

En este sentido, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) realiza un informe anual para analizar cómo progresa cada objetivo. A continuación, te presentamos un breve análisis sobre el cumplimiento actual de los ODS en relación con el informe del año 2021.

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en el progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se ha observado un aumento en la cantidad de personas que viven en pobreza extrema, así como una disminución en los esfuerzos por erradicar el hambre y garantizar una vida saludable. Además, la falta de datos precisos dificulta la medición del impacto real en estas áreas.

A pesar de los avances en la educación primaria y secundaria, muchos países aún carecen de infraestructura básica en las escuelas. También se requieren avances significativos en la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas, ya que las mujeres ocupan un porcentaje bajo en los cargos de liderazgo

La gestión sostenible del agua y el saneamiento sigue siendo un desafío en muchos países, mientras que aproximadamente 759 millones de personas en el mundo todavía carecen de acceso a la electricidad. La pandemia ha provocado una pérdida masiva de empleos a tiempo completo y afectará el progreso logrado hasta ahora en la reducción de la desigualdad dentro y entre países.

Es necesario tomar medidas urgentes para abordar el cambio climático y sus impactos, ya que se requiere una mayor reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero para frenar el cambio climático. La sostenibilidad de los océanos también enfrenta una amenaza significativa debido a la contaminación plástica, lo que destaca la necesidad de adoptar medidas concretas para abordar este problema

y garantizar la conservación y el uso sostenible de los océanos y sus recursos marinos, en línea con los objetivos de desarrollo sostenible. Por lo que es esencial intensificar los esfuerzos para proteger y restaurar los ecosistemas terrestres, así como promover su uso sostenible, como parte integral de la agenda de desarrollo sostenible. Se requiere una acción concertada para abordar estos desafíos y avanzar hacia un futuro más sostenible (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2019).

Para que un desarrollo pueda ser considerado sostenible, es necesario que cumpla con ciertas características. En primer lugar, debe promover la autosuficiencia regional y reconocer la importancia de la naturaleza para el bienestar humano. Además, debe asegurar que la actividad económica mejore la calidad de vida de todos los individuos, sin discriminación alguna. Para ello, es fundamental enfocarse en el uso eficiente de los recursos y promover el máximo reciclaje y reutilización posible. Asimismo, se debe garantizar que la actividad económica no dañe el sistema ambiental y confiar en el desarrollo e implantación de tecnologías limpias para lograrlo. Por último, se debe trabajar en la restauración de los ecosistemas dañados, con el fin de mejorar el sistema ambiental en su conjunto y garantizar un futuro sostenible para las generaciones venideras.

Desarrollo sostenible y su aplicación en la vida diaria

La sostenibilidad en el sector empresarial se define como un enfoque comercial y una estrategia sistemática que considera el impacto social y ambiental a largo plazo de todas las conductas motivadas económicamente de una empresa. Este enfoque se realiza en interés de los Stakeholders, con el objetivo de garantizar la viabilidad a largo plazo de la MiPymes y su contribución positiva al bienestar social y ambiental, promoviendo así un desarrollo sostenible y responsable, y abordando los desafíos globales de la agenda 2030 de las Naciones Unidas.

En la actualidad, existe una creciente preocupación por la sostenibilidad en las MiPymes, lo que ha llevado a que cada vez más se incorporen prácticas sostenibles en sus operaciones diarias. Estas prácticas abarcan desde la mejora de la calidad de vida de los empleados, proveedores y consumidores, hasta la promoción del empleo digno, la innovación y la intervención en causas sociales y medioambientales. Es importante destacar que aquellas MiPymes que adoptan estas prácticas sostenibles se vuelven más competitivas, mejoran su imagen corporativa y su posición en el mercado, lo que le facilita el crecimiento a largo plazo y contribuye a un desarrollo sostenible y responsable (Bergman et al., 2017).

Para lograr que el desarrollo sostenible se convierta como una norma, es necesario cambiar la visión cultural de cada país. Este cambio cultural requiere dos cosas

importantes: en primer lugar, que la cultura priorice los intereses globales en lugar de los locales; y, en segundo lugar, que se dé prioridad a la responsabilidad de proporcionar y mantener los recursos para el futuro, en lugar de enfocarse únicamente en los intereses presentes, ambas cosas son difíciles de lograr, ya que requieren un elemento de sacrificio personal en la sociedad actual. En general, se valora más la ganancia y la comodidad a corto plazo que el valor futuro. Sin embargo, como se ha demostrado en la historia en otras áreas, es posible ampliar esta preocupación para incluir un sentido de responsabilidad por el futuro desconocido, lo que permitiría tomar decisiones diferentes en el presente. Es comprensible que cada generación tenga sus propias preocupaciones, pero es importante considerar el impacto que nuestras acciones tendrán en las generaciones futuras.

La adopción de prácticas sostenibles por parte de las MiPymes puede ser una estrategia efectiva para mejorar su competitividad. Esta mejora en la competitividad puede llevar a un fortalecimiento de la imagen corporativa y una posición más sólida en el mercado, lo que a su vez puede facilitar el crecimiento sostenible a largo plazo de estas empresas. En consecuencia, se puede afirmar que la implementación de prácticas sostenibles en las MiPymes puede ser un factor clave para su éxito empresarial a largo plazo.

El desarrollo sostenible es una responsabilidad que a menudo se atribuye exclusivamente al gobierno, pero en realidad, cada individuo tiene la capacidad de integrar los principios de sostenibilidad en su vida cotidiana. Al tomar decisiones, es fundamental considerar los tres aspectos clave: Planeta, Personas y Provecho.

En primer lugar, se debe evaluar si las acciones contribuyen a la preservación del medio ambiente o si generan daños innecesarios. Al reflexionar sobre cómo nuestras elecciones pueden afectar positivamente a las personas y promover un entorno más equitativo y justo, podemos asegurarnos de tener en cuenta el segundo aspecto que es personas. Finalmente, es crucial encontrar un equilibrio en el que nuestras decisiones sostenibles también sean económicamente viables y nos brinden beneficios tangibles, lo que se refiere al tercer aspecto provecho.

La mayoría de las decisiones cotidianas están relacionadas con las necesidades básicas, como alimentos y suministros diarios. El truco está en considerar el ciclo de vida de un producto, reflexionar sobre su origen, proceso de fabricación y qué sucede cuando se convierte en residuo. Al adoptar este enfoque consciente, podemos contribuir activamente al desarrollo sostenible y alinear nuestras decisiones diarias con los principios de respeto ambiental, justicia social y viabilidad económica. Este enfoque puede ser una herramienta valiosa para fomentar la sostenibilidad a nivel individual y colectivo.

Salonen y Mauri (2006), proponen diversos enfoques para fomentar la sostenibilidad en la vida cotidiana y reducir el impacto ambiental de las actividades humanas. Uno de estos enfoques es el análisis del ciclo de vida, que implica considerar todas las etapas del ciclo de vida de un producto, desde la extracción de materias primas hasta su disposición final, con el objetivo de minimizar los impactos negativos y maximizar la eficiencia y sostenibilidad del producto en su conjunto. Otro enfoque importante es la adopción de productos duraderos y la prolongación de su vida útil mediante reparaciones, lo que reduce la necesidad de adquirir constantemente nuevos productos y, por lo tanto, disminuye la generación de residuos y el consumo de recursos naturales.

La elección de alimentos orgánicos es otra práctica que puede contribuir significativamente a la sostenibilidad ambiental, ya que estos productos se producen sin el uso de productos químicos sintéticos, lo que reduce los impactos negativos en el suelo, el agua y los ecosistemas, favorecer las empresas locales es otra opción para fomentar la sostenibilidad, ya que esto reduce la dependencia de la economía globalizada y contribuye a una mayor transparencia y equidad en el ámbito laboral. Además, al optar por productos y servicios locales, se disminuye la energía consumida en el transporte de mercancías, lo que se traduce en una menor huella ambiental. La elección de productos eco-eficientes también puede contribuir a la sostenibilidad ambiental, ya que estos productos utilizan un mínimo de recursos,

como agua, energía y materias primas, durante su ciclo de vida. Por último, ser parte de la comunidad y priorizar servicios públicos y el mantenimiento, reparación y servicios de alquiler, en lugar de un consumo desmedido de bienes materiales, también puede fomentar un estilo de vida más sostenible. Al adoptar estos enfoques, podemos contribuir activamente al desarrollo sostenible y alinear nuestras decisiones diarias con los principios de respeto ambiental, justicia social y viabilidad económica.

Los enfoques antes mencionados tienen una importancia significativa en la reducción de impactos ambientales y la protección de la calidad de vida. Además, promueven la igualdad, generan empleos y mejoran los equipamientos públicos, alineándose con los objetivos del desarrollo sostenible. Cada pequeña acción que se toma para reducir la huella ambiental puede marcar una gran diferencia a largo plazo. Trabajando juntos, se puede proteger el planeta y promover el bienestar de las generaciones presentes y futuras. El proverbio "Sedikit-sedikit lama-llama jadi bukit" sugiere que cada individuo puede contribuir con pequeñas acciones para hacer un mundo mejor y más sostenible. Adoptar prácticas sostenibles es esencial para alcanzar un futuro más equitativo y sostenible para todos.

CAPÍTULO III

LA METODOLOGÍA

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación adoptó un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque descriptivo-correlacional para medir variables sin manipulación intencional y analizar relaciones entre ellas. La metodología analítica sintética se utilizó para comprender mejor la estructura y función de los datos. Según Greene (2007), el enfoque mixto combina elementos de investigación cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa del fenómeno investigado.

Por su parte, Sampieri et al., (2020), señalan que el diseño no experimental de corte transversal se caracteriza por medir variables en un solo momento sin manipulación intencional, mientras que Fraenkel y Wallen (2012), definen la investigación descriptiva-correlacional como aquella que se enfoca en medir variables tal como ocurren naturalmente sin manipulación intencional.

En conjunto, este enfoque de investigación permitió la triangulación de datos y la comparación y validación de los resultados obtenidos a través de diferentes métodos y fuentes de datos, lo que contribuyó a obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado y a mejorar la validez y fiabilidad de los resultados. La metodología analítica sintética permitió analizar y sintetizar los datos para

comprender mejor su estructura y función, lo que contribuyó a obtener una visión más clara y profunda del fenómeno investigado.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario implementado mediante un formulario digital de Google Forms, para definir la muestra consideramos un universo de 417,632 habitantes de la ciudad de Cuenca, de acuerdo a la información suministrada del sitio web oficial del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), al cual se aplicó una fórmula estadística:

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

En donde: N=número total del universo, Z= coeficiente de seguridad, p= proporción esperada (0.01 dando una confiabilidad del 90%, q=1-p d=precisión 0.1 (valor fijo), dando como resultado una muestra de 146 participantes, con un margen de error de p=0.01 y un nivel de confiabilidad del 99%. Posteriormente, se aplicó el software estadístico JASP para realizar un análisis descriptivo inferencial y correlacional de los datos obtenidos. Este análisis permitió examinar diferentes dimensiones y obtener una comprensión más profunda de los resultados de la encuesta.

El cuestionario está centrado en las siguientes dimensiones: responsabilidad social, Contribución de las MiPymes al Medio Ambiente y el desarrollo sostenible.

Responsabilidad social

Los resultados de la encuesta sobre la investigación en relación a la pregunta sobre los conceptos asociados con la responsabilidad social, se obtuvieron los siguientes resultados: el 26% de las personas encuestadas asocian la responsabilidad social con hacerse cargo de los problemas de la sociedad, lo que sugiere que consideran que las empresas y organizaciones deben ser conscientes de los desafíos sociales y contribuir activamente a su solución. Por otro lado, el 21.9% relacionan la responsabilidad social con el cuidado del medio ambiente y el entorno en el que viven, indicando que consideran que las empresas deben adoptar prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Asimismo, el 19.2% relacionaron la responsabilidad social con la ayuda y apoyo a la comunidad, lo que indica que consideran que las empresas u organizaciones deben contribuir activamente al bienestar y desarrollo de la comunidad en la que operan.

Además, el 17.8% relacionan la responsabilidad social con la mejora de la calidad de vida laboral, implicando que consideran que las empresas deben proporcionar un entorno de trabajo seguro, saludable y satisfactorio para sus empleados. El 8.9% asociaron la responsabilidad social con el mejoramiento de la imagen de una organización o empresa, lo que implica que consideran que ser socialmente responsables puede tener un impacto positivo en la percepción pública y reputación de la empresa. Por último, el 6.2% asocian la responsabilidad social con la

disminución de impuestos, lo que sugiere que creen que las empresas o entidades responsables socialmente deberían recibir beneficios fiscales o incentivos para fomentar su compromiso social. El estudio reveló que la mayoría de las personas encuestadas asocian la responsabilidad social con conceptos como ayuda a la comunidad, cuidado del medio ambiente, hacerse cargo de los problemas de la sociedad y mejora de la calidad de vida laboral. Esto sugiere que existe una conciencia generalizada de que las empresas y organizaciones deben asumir un papel activo en la mejora de la sociedad y el entorno en el que operan. La responsabilidad social es crucial para garantizar la sostenibilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas y promover el desarrollo sostenible.

Contribución al Medio Ambiente

Los resultados obtenidos de la pregunta ¿Las MiPymes contribuyen en proyectos de cuidados del medio ambiente?, se evidencia que la contribución de las MiPymes en proyectos de cuidado del medio ambiente es variada. El 16.44% de los encuestados consideran la contribución entre pésima y mala, mientras que el 63.69% considera que las MiPymes contribuyen en proyectos de medio ambiente entre regular y bueno y el 19.86% considera que es excelente. Sin embargo, es una proporción significativa que considera que la contribución es pésima o mala es por esto que se ve la necesidad

de promover y mejorar la participación de las MiPymes en iniciativas de cuidado del medio ambiente.

En este mismo sentido en relación a la pregunta ¿Las MiPymes promueven charlas de temas ambientales con el gobierno y la comunidad?, los resultados muestran que un 65.75% de los encuestados consideran que las MiPymes no promueven charlas de temas ambientales con el gobierno y la comunidad. Por otro lado, el 34.25% indicó que sí promueven este tipo de charlas. Estos resultados sugieren que existe un margen de mejora para fomentar la participación de las MiPymes en la promoción de charlas y discusiones sobre temas ambientales con actores gubernamentales y comunitarios. Esto podría ser importante para impulsar acciones y conciencia en relación con la protección y conservación del medio ambiente.

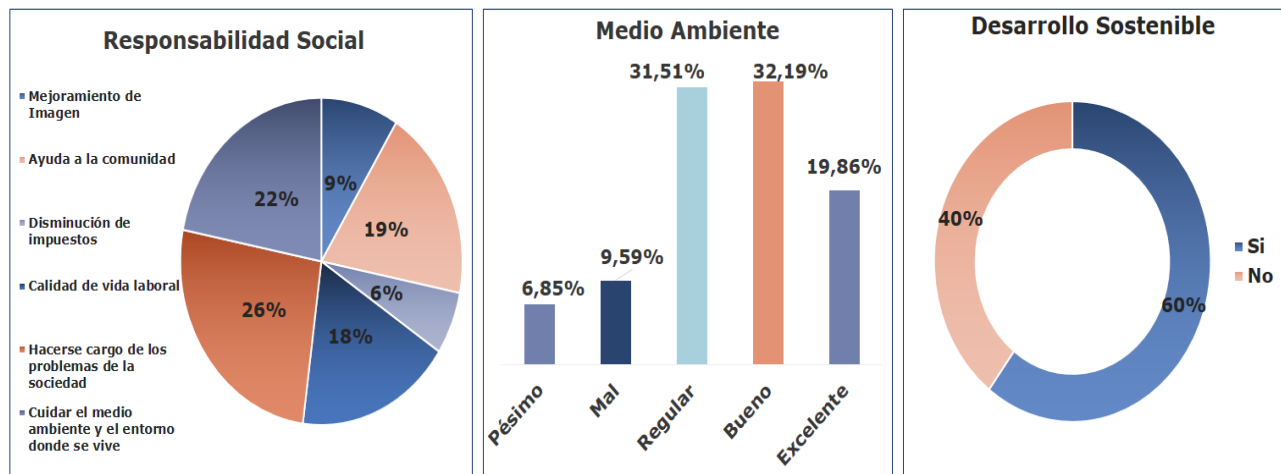
Sostenibilidad Económica

En base a los resultados obtenidos, de la pregunta ¿El gobierno controla las actividades de las MiPymes en relación a su sostenibilidad económica? se puede inferir que el 65.8% de las personas encuestadas indicaron que el gobierno no controla las actividades de las MiPymes en relación a su sostenibilidad económica. En relación al fomento de empleo sostenible en las MiPymes, el 61% de los

participantes de la investigación considera que no se genera un empleo digno y sostenible enmarcado en la responsabilidad social, lo que indica una falta de compromiso en este aspecto. Al analizar los datos, se puede inferir que una mayoría de los propietarios de MiPymes 60.27% no perciben que el gobierno promueva programas de capacitación relacionados con el medio ambiente y desarrollo sostenible. Por otro lado, un porcentaje significativo 39.73% sí considera que el gobierno realiza estas promociones, basándonos en los resultados obtenidos, el gobierno tiene la necesidad de llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los programas de capacitación que tiene en marcha, con el objetivo de determinar su efectividad en llegar a los propietarios de las MiPymes.

Los resultados indican que la mayoría de las personas encuestadas no perciben que el gobierno controle las actividades de las MiPymes en relación a su sostenibilidad económica, lo que sugiere una falta de supervisión y regulación en este aspecto. Además, la percepción de los participantes indica que hay una falta de compromiso en la generación de empleo sostenible y en la promoción de programas de capacitación relacionados con el medio ambiente y el desarrollo sostenible. Por lo tanto, se sugiere que el gobierno realice una evaluación exhaustiva de los programas de capacitación para determinar su efectividad en llegar a los propietarios de las MiPymes y mejorar la regulación y supervisión en relación a la sostenibilidad económica.

Figura 1.Resultados de las dimensiones de la investigación



Nota. En la figura se presentan los resultados de las dimensiones de la investigación Responsabilidad Social, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Correlación de variables

Luego de la triangulación de preguntas se puede establecer una relación entre las dimensiones de RS y medioambiente, ya que los resultados (ver tabla 2) muestran que hay una percepción negativa hacia la contribución de las MiPymes al cuidado del medio ambiente, de los 86 encuestados el 74.4% (64) respondió que no considera que las MiPymes que conoce apliquen responsabilidad social en sus actividades. De estos 64 encuestados, el 50% (32) también respondió que las MiPymes que conocen no tienen iniciativas para educar a sus empleados y clientes sobre la importancia de la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.

Esto significa que, de los encuestados que perciben que las MiPymes no aplican responsabilidad social, la mitad de ellos también percibe que estas empresas no tienen iniciativas para educar a sus empleados y clientes sobre estos temas.

Estos resultados sugieren un problema importante en la percepción de las MiPymes por parte de los encuestados, ya que la mayoría no considera que estas empresas estén aplicando responsabilidad social en sus actividades. Además, una parte significativa de los encuestados también percibe una falta de iniciativas de sostenibilidad y protección del medio ambiente en las MiPymes que conocen. Esta situación puede ser preocupante para las MiPymes que deseen mejorar su imagen y reputación, ya que puede afectar su relación con los clientes y la sociedad en general.

Por lo tanto, es importante que estas empresas consideren implementar iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad para mejorar su percepción y compromiso con estos temas. Al hacerlo, podrán mejorar su imagen y reputación, aumentar su compromiso con la sociedad y el medio ambiente, y fortalecer su relación con los clientes y la sociedad en general.

Conforme los hallazgos obtenidos se puede evidenciar la relación entre RS y desarrollo sostenible, en la tabla 2 los resultados de la pregunta relacionada a si las MiPymes que conocen aplican responsabilidad social en sus actividades y si el

gobierno busca generar empleo sostenible a través MiPymes donde se evidencia que el 48.333% de los clientes de MiPymes encuestados considera que las empresas que conocen aplican responsabilidad social en sus actividades, mientras que el 51.667% cree que no lo hacen.

Asimismo, el 32.558% cree que el gobierno actual busca generar empleo sostenible a través de las MiPymes, mientras que el 67.442% piensa lo contrario. En base a estos resultados, se puede sugerir que las empresas deberían considerar la adopción de prácticas socialmente responsables como una estrategia para mejorar su imagen y reputación, así como para contribuir al desarrollo sostenible.

Por otra parte, el gobierno podría tomar medidas para fomentar la adopción de prácticas socialmente responsables en las empresas, y promover el empleo sostenible a través de políticas públicas y programas de apoyo a las MiPymes.

De esta manera, se podría avanzar hacia un crecimiento económico más equitativo y sostenible, que permita satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Tabla 1. Triangulación responsabilidad social y medio ambiente

		Frecuencia Porcentaje	
3. ¿Considera que las MiPymes que usted conoce aplican responsabilidad social en sus actividades?	5. ¿Las MiPymes mantienen iniciativas para educar a sus empleados y clientes sobre la importancia de la sostenibilidad y la protección del medio ambiente?		
	No	64	74.419
	Si	22	25.581
	Total	86	100.000
Si	No	32	53.333
	Si	28	46.667
	Total	60	100.000

Nota. En la tabla 1 se presenta los resultados de la triangulación de dos variables.

Tabla 2. Triangulación responsabilidad social y desarrollo sostenible

3. Considera que las MiPymes que usted conoce aplican responsabilidad social en sus actividades?	11. El gobierno actual busca generar empleo sostenible a través de las MiPymes?	Frecuencia	Porcentaje
Si	Si	29	48.333
	No	31	51.667
	Total	60	100.000
No	Si	28	32.558
	No	58	67.442
	Total	86	100.000

Nota. En la tabla 2 se presenta los resultados de la triangulación de dos variables.

Discusión

En cuanto a la dimensión de RS, la investigación de Cardona y Hernández (2011), se encontró que la mayoría de los gerentes de hoteles en Colombia no consideran la responsabilidad social empresarial como una prioridad en sus actividades, lo cual contrasta con esta investigación que muestra que el 74.4% de los encuestados no considera que las MiPymes que conocen apliquen responsabilidad social en sus

actividades. Si bien es cierto que cada empresa es única y tiene sus propias prácticas y políticas en cuanto a responsabilidad social empresarial, estos resultados sugieren que existe una necesidad de seguir trabajando en la promoción de la responsabilidad social empresarial en todas las empresas, especialmente en las MiPymes, para mejorar su contribución al cuidado del medio ambiente y la sociedad en general.

En la dimensión ambiental, los resultados de la investigación indican que la mayoría de los encuestados perciben que las MiPymes tienen una contribución regular o mala al cuidado ambiental debido a la falta de proyectos de responsabilidad social y la inexistencia de una obligatoriedad en el cumplimiento de políticas medioambientales. Estos hallazgos coinciden con una investigación previa realizada por Carreño et al. (2020), que muestra que solo el 50% de las empresas camaroneras exportadoras cumplen con los estándares medioambientales internacionales. Estos resultados subrayan la necesidad de fomentar la implementación de proyectos de responsabilidad social y ambiental en las MiPymes y promover el cumplimiento de estándares medioambientales internacionales en todas las empresas para mejorar su contribución al cuidado del medio ambiente y mejorar la percepción de la sociedad sobre la responsabilidad social y ambiental.

En cuanto a la dimensión de sostenibilidad, los resultados indican que aún hay un largo camino por recorrer para lograr que todas las empresas se comprometan con la

sostenibilidad y la responsabilidad social. Aunque hay empresas que trabajan con ética y transparencia en sus actividades, el 69% de los encuestados perciben que, en las MiPymes de la ciudad de Cuenca, el gobierno no genera un empleo sostenible y que se apege al marco de la responsabilidad social. Es importante seguir trabajando en mejorar la percepción de los empleados y la sociedad en general sobre el compromiso ético de las empresas. En este sentido, se destaca la importancia de un modelo de gestión de responsabilidad social para garantizar la sostenibilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas y promover el desarrollo sostenible del entorno donde se desenvuelven, tal como lo señala García (2021), en su investigación sobre las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia.

Los resultados de esta investigación muestran la importancia de la educación y sensibilización sobre la RSE en las MiPymes. Esta conclusión coincide con los hallazgos de una investigación anterior realizada por Sánchez et al. (2018), quienes destacaron la necesidad de fomentar la educación y sensibilización sobre la RSE en las empresas para mejorar su comprensión y aplicación. En consecuencia, es esencial seguir trabajando en la promoción de la educación y sensibilización sobre la RSE en las empresas, incluyendo las MiPymes, para mejorar su contribución al cuidado del medio ambiente y la sociedad en general.

CONCLUSIONES

Las empresas MiPymes enfrentan un desafío importante en cuanto a su percepción por parte de los clientes. La mayoría de los encuestados no considera que estas empresas estén aplicando responsabilidad social en sus actividades, y una parte significativa de los encuestados también percibe una falta de iniciativas de sostenibilidad y protección del medio ambiente en las empresas que conocen. Por lo tanto, es importante que estas empresas consideren la implementación de iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad para mejorar su percepción y compromiso con estos temas.

La adopción de prácticas socialmente responsables puede contribuir al desarrollo sostenible, permitiendo un crecimiento económico equitativo y sostenible que no comprometa las necesidades de las generaciones futuras. Por lo tanto, es importante que las empresas consideren la implementación de prácticas socialmente responsables como una estrategia para mejorar su imagen y reputación, así como para contribuir al desarrollo sostenible.

El gobierno podría tomar medidas para fomentar la adopción de prácticas socialmente responsables en las empresas, y promover el empleo sostenible a través de políticas públicas y programas de apoyo a las empresas MiPymes. De esta manera, se podría avanzar hacia un crecimiento económico más equitativo y sostenible, que permita satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

RECOMENDACIONES

Para abordar las conclusiones sobre la percepción de las empresas MiPymes en cuanto a responsabilidad social y sostenibilidad, así como la posibilidad de fomentar prácticas responsables a través de políticas gubernamentales, aquí hay una serie de recomendaciones:

Para las Empresas MiPymes:

1. Implementación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- Identificar áreas donde la empresa puede contribuir positivamente a la comunidad y el medio ambiente.
- Desarrollar un plan de RSE que incluya actividades concretas, metas y plazos.
- Comunicar de manera transparente las acciones de RSE a los clientes y partes interesadas.

2. Iniciativas de Sostenibilidad:

- Evaluar y mejorar la eficiencia energética y la gestión de recursos naturales.
- Adoptar prácticas de producción y operación sostenibles, como la reducción de residuos y la reutilización/reciclaje.

- Considerar la posibilidad de obtener certificaciones de sostenibilidad reconocidas.

3. Participación en la Comunidad:

- Involucrarse activamente en proyectos o iniciativas comunitarias que beneficien a la sociedad local.

- Fomentar la participación de los empleados en actividades de voluntariado.

- Colaborar con organizaciones sin fines de lucro y ONG locales.

4. Comunicación Efectiva:

- Desarrollar una estrategia de comunicación para destacar las actividades de RSE y sostenibilidad.

- Utilizar canales de comunicación adecuados, como redes sociales y sitio web, para compartir logros y metas alcanzadas.

- Escuchar activamente a los clientes y partes interesadas para adaptar las prácticas de RSE según sus necesidades y expectativas.

Para el Gobierno:

1. Políticas de Apoyo:

- Diseñar políticas públicas que incentiven y reconozcan las prácticas de RSE y sostenibilidad en las MiPymes, como beneficios fiscales o acceso a financiamiento preferencial.

- Establecer un marco legal y regulatorio que promueva la adopción de prácticas responsables.

2. Programas de Capacitación:

- Ofrecer programas de capacitación y asesoramiento a las MiPymes sobre cómo implementar prácticas de RSE y sostenibilidad de manera efectiva y rentable.

- Facilitar el acceso a recursos y conocimientos especializados en RSE y sostenibilidad.

3. Fomento del Empleo Sostenible:

- Fomentar la creación de empleo de calidad que cumpla con estándares laborales y salariales justos.

- Promover la formación y el desarrollo de habilidades de los empleados para aumentar su empleabilidad a largo plazo.

4. Incentivos para la Innovación:

- Establecer incentivos para que las MiPymes desarrollen soluciones innovadoras que aborden desafíos sociales y ambientales.
- Fomentar la adopción de tecnologías limpias y sostenibles.

5. Transparencia y Rendición de Cuentas:

- Exigir a las empresas MiPymes que informen públicamente sobre sus actividades de RSE y sostenibilidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas y supervisión para garantizar el cumplimiento de los compromisos de RSE.

Al seguir estas recomendaciones, tanto las empresas MiPymes como el gobierno pueden contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la percepción de estas empresas por parte de los clientes y la comunidad en general. La responsabilidad social y la sostenibilidad pueden ser motores de crecimiento económico equitativo y sostenible, beneficiando a todos los actores involucrados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alea, A. (2007). Responsabilidad Social Empresarial. *Futuros, Vol. V, No 17.*

ISBN, 3.

http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro17/resp_social_empr.pdf

Bergman, M., Bergman, Z., & Berger, L. (2017). An Empirical Exploration, Typology, and Definition of Corporate Sustainability. *Sustainability, 1-13.*

[sustainability-09-00753%20\(1\).pdf](https://www.mdpi.com/2077-0488/9/1/13/sustainability-09-00753%20(1).pdf)

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación.* Colombia: Person Educación de Colombia Ltda.

Caracciolo, N. (2008). Responsabilidad social y valores en las cooperativas de servicio del. *Cayapa. Revista Venezolana de Economía, 92-113.*

<https://www.redalyc.org/pdf/622/62214568005.pdf>

Cárdenas, L. (1998). Definición de un marco teórico para comprender el concepto de desarrollo sustentable. *Invin, 3-20.*

<http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/>

Cardona, D., & Hernández, J. (2011). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS GERENTES DE

LOS HOTELES. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 91-101. Dialnet-

LaResponsabilidadSocialEmpresarialDesdeLaPerspecti-3997354.pdf

Carreño , M., Erazo, J., & Narvaez, C. (2020). *La responsabilidad social en las empresas camaroneras*. Santa Ana de Coro: FUNDACIÓN KOINONIA (F.K).

<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/702/pdf>

Chimborazo , L., Vaca, H., Pazmiño, M., & Cepeda, R. (2017). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua. *Revista Publicando*, 915-920.

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/972>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). *CEPAL*. CEPAL:

<https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/acerca-la-agenda-2030-desarrollo-sostenible>

Creswell, j., & Creswell, D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

- Creswell, J., & Poth, C. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, California, Estados Unidos: SAGE Publications.
- Cueto, C. (2014). Análisis de la responsabilidad social corporativa de las grandes ciudades en España. *Area de Innovación y Desarrollo*, 3. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Ccueto/Documento.pdf>
- Díaz, R., & Escárcega, S. (2009). Desarrollo sustentable, oportunidad para la vida. *Mc Graw Hill*, 6. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1248>
- Foladori, G. (1999). Sustentabilidad ambiental y contradicciones sociales. *scielo*, 1-17. <https://www.scielo.br/j/asoc/a/bfY6j394MxL5nx6hcqG5gSK/?format=pdf&lang=es>
- Foladori, G., & Tommasino, H. (2000). El enfoque técnico y el enfoque social de la sustentabilidad. *Dialnet*, 25. [file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueTecnicoYEIEnfoqueSocialDeLaSustentabilida-4813415%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueTecnicoYEIEnfoqueSocialDeLaSustentabilida-4813415%20(1).pdf)
- Fraenkel, J., & Wallen, N. (2012). *How to design and evaluate research in education*. Nueva York: McGraw-Hill Humanities/Social Sciences.

García , J., & García, A. (2021). El método histórico lógico en la investigación científica. *Revista de investigación Académica*, 20-35.

García, C. (2021). La responsabilidad social empresarial y el papel de las empresas en la construcción de sociedad. *Suma de Negocios*, Vol. 4, 121-134.
<http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v4n1/2027-5692-sdn-4-01-121.pdf>

Goldsmirth, J., & Cloke, K. (2022). *El Fin del Management y el Surgimiento de la Democracia Organizacional*. Jossey Bass – Wesley: Jossey Bass.

González, M. (2004). González, Marta (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, 45-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=950560>

Greene, J. (2007). *Mixing methods in social inquiry*. Florida: wiley.

INEC. (31 de Octubre de 2017). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*.

Instituto Nacional de Estadística y Censos:

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/>

Iturrioz, J., Masa, C., & Medina, A. (2022). Análisis de la vinculación de los resultados económico financieros y la transparencia en materia de Responsabilidad Social Corporativa en las. *Revista de estudios cooperativos*.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5209/REVE.83720>

Kirschner, A. (2006). La Responsabilidad Social de la Empresa. *Revista Nueva Sociedad*, N° 202, 5. www.nuso.org/upload/articulos/3343_1.pdf

León, M., Baptista, M., & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas*, 31-63.

<https://www.redalyc.org/pdf/631/63124039002.pdf>

Marino, L. (2019). Los objetivos de desarrollo sostenible y su inclusión en Colombia. *Revista Producción + Limpia*, 122-127.

<https://doi.org/10.22507/pml.v14n1a8>

Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXVI, núm. 3, 1-18.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28063519009/28063519009.pdf>

Pérez, D., Vélez, D., López, A., & Múnera, P. (2018). Responsabilidad Social. *Fondo Editorial Universidad Católica de Oriente*, 14.

https://www.academia.edu/37405059/Innovaci%C3%B3n_y_Responsabilidad_Social