



**ESPE**  
**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS**  
**INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**Análisis de las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial de las  
fundaciones adscritas al Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de  
Quito desde la perspectiva del Talento Humano**

Oñate Curimilma, Lizeth Johanna

Departamento de ciencias Económicas Administrativas y del Comercio

Carrera de Comercio

Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Comercio

M.B.A. Ing. Avilés León, Byron Eduardo M.S.C.

20 de marzo del 2021



TESIS - OÑATE LIZETH CORREGIDO.docx

Scanned on: 19:3 February 7, 2022 UTC



Overall Similarity Score



Results Found



Total Words in Text

Identical Words	145
Words with Minor Changes	29
Paraphrased Words	101
Omitted Words	0

BYRON  
EDUARDO  
AVILES LEON

Firmado digitalmente  
por BYRON EDUARDO  
AVILES LEON  
Fecha: 2022.02.07  
17:59:37 -05'00'

M.B.A. Ing. Byron Eduardo Avilés León PhD.  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO

CARRERA DE COMERCIO

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “**Análisis de las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial de las fundaciones adscritas al Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito desde la perspectiva del Talento Humano**” fue realizado por la señorita **Oñate Curimilma, Lizeth Johana** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 04 de febrero del 2022

BYRON  
EDUARDO  
AVILES LEON

Firmado digitalmente  
por BYRON EDUARDO  
AVILES LEON  
Fecha: 2022.04.04  
15:50:38 -05'00'

M.B.A. Ing. Byron Eduardo Avilés León PhD.

C.C 1707152284



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO

CARRERA DE COMERCIO

Responsabilidad de Autoría

Yo, **Oñate Curimilma, Lizeth Johanna**, con cédula de ciudadanía n°. 1726375502, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Análisis de las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial de las fundaciones adscritas al Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito desde la perspectiva del Talento Humano** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 04 de febrero del 2022

**Oñate Curimilma Lizeth Johanna**

C.C.: 1726375502



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE COMERCIO**

**Autorización de publicación**

Yo **Oñate Curimilma Lizeth Johanna**, con cédula de ciudadanía n°1726375502, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Análisis de las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial de las fundaciones adscritas al Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito desde la perspectiva del Talento Humano** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

**Sangolquí, 04 de febrero del 2022**

**Oñate Curimilma Lizeth Johanna**

C.C.: 1726375502

**Dedicatoria**

*A mis abuelitos, que desde chiquita me cuidaron, me brindaron tanto amor y formaron la persona que soy ahora, siempre los llevo en mi corazón, los quiero mucho.*

*A mis padres, por el apoyo y amor incondicional, porque han hecho todo para que nunca me falte nada, estoy muy agradecida de que caminen juntos conmigo viendo en todo lo que me he ido convirtiendo, nunca me falten.*

*A mí, porque soy fuerte, porque yo he podido y puedo con todo.*

**Lizeth Oñate**

## **Agradecimientos**

*A mis hermanos, por ser la fuente de mi alegría, mi inspiración y soporte para seguir adelante.*

*A Kira, gracias por darme los mejores momentos, siempre permanece conmigo.*

*A Cris, gracias por ayudarme sin preguntas y quererme sin respuestas.*

*A mis amigos, los que estuvieron conmigo en las buenas y malas, no hace falta nombrarlos, ellos saben quiénes son, les deseo el éxito en la vida.*

*Al M.B.A. Ing. Avilés León, Byron Eduardo M.S.C., por guiarme, por su paciencia, por su tiempo, por no rendirse conmigo, por ayudarme a cumplir una de mis grandes metas de mi carrera.*

**Lizeth Oñate**

## Índice de Contenidos

Responsabilidad de Autoría.....	4
Autorización de publicación .....	5
Dedicatoria.....	6
Índice de Contenidos .....	8
Índice de tablas.....	11
Índice de Figuras .....	14
Resumen.....	15
Abstract .....	16
Introducción .....	17
Formulación del problema.....	17
Objetivos de investigación .....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos .....	20
Justificación .....	20
Capítulo I.....	21
Marco Teórico .....	21
Introducción a la Sostenibilidad.....	22
Sostenibilidad Empresarial.....	24
Teoría de Triple Resultado en Línea (Triple Bottom Line).....	26
<i>Ventajas del Triple Resultado en Línea</i> .....	31



Teoría de las partes interesadas.....	35
Marco Referencial .....	39
Las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	41
Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito.....	43
<i>Pilares de acción</i> .....	45
<i>Grupos priorizados por el CMRS</i> .....	45
Marco Conceptual .....	46
<i>Responsabilidad Social Empresarial</i> .....	46
<i>Sostenibilidad empresarial</i> .....	46
<i>Desarrollo</i> .....	46
<i>Desarrollo sostenible</i> .....	46
<i>Eficiencia</i> .....	47
<i>Grupos de interés</i> .....	47
<i>Talento Humano</i> .....	47
<i>Perspectiva</i> .....	47
<i>Ventaja competitiva</i> .....	47
<i>Productividad</i> .....	47
<i>Rendimiento</i> .....	48
<i>Gestión</i> .....	48
<i>Competitividad</i> .....	48
<i>Eficiencia</i> .....	48
<i>Organizaciones</i> .....	48

<i>Necesidades</i> .....	48
<i>Calidad</i> .....	49
Capitulo II.....	49
Marco Metodológico.....	49
Enfoque de investigación mixta.....	50
Tipología de la investigación .....	50
<i>Por su finalidad: Aplicada</i> .....	50
<i>Por fuentes de información: Mixta</i> .....	51
<i>Por Unidades de Análisis: Laboratorio e in situ</i> .....	51
<i>Por el control de variables: No experimental</i> .....	52
<i>Por el alcance: Explicativo</i> .....	52
Instrumentos de recolección de información.....	54
<i>Bibliográfico:</i> .....	54
<i>Entrevista:</i> .....	55
<i>Cálculo de coeficiente de conocimiento a experto</i> .....	59
<i>Cálculo del coeficiente de argumentación</i> .....	60
<i>Cálculo del coeficiente de competencia de expertos</i> .....	62
<i>Encuesta:</i> .....	65
Hipótesis .....	69
Procedimiento de recolección de datos .....	69
Procedimiento para el tratamiento de análisis de información.....	69
Capitulo III.....	71

Resultados.....	71
Análisis de la situación actual de la aplicación de la RSE según la percepción de expertos .....	71
Análisis de la situación actual de la aplicación de la RSE según la percepción del Talento Humano .....	78
Diseño y aplicación de modelo de ecuaciones estructurales.....	125
Capitulo IV .....	135
Limitantes de investigación.....	135
Futuras líneas de investigación.....	136
Conclusiones.....	137
Recomendaciones.....	139
Bibliografía.....	141
Anexos .....	150

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Número de trabajadores por cada fundación .....	53
<b>Tabla 2</b> Formato bibliográfico. ....	55
<b>Tabla 3</b> Matriz de operacionalización de variables cualitativa.....	55
<b>Tabla 4</b> Cálculo del coeficiente de conocimiento experto .....	59
<b>Tabla 5</b> Cálculo de coeficiente de argumentación .....	62
<b>Tabla 6</b> Coeficiente de competencia de expertos .....	63
<b>Tabla 7</b> Matriz de Operacionalización de variables cuantitativa.....	65
<b>Tabla 8</b> Género de cada fundación.....	79

<b>Tabla 9</b> Edad.....	81
<b>Tabla 10</b> Área laboral .....	83
<b>Tabla 11</b> Formación profesional .....	85
<b>Tabla 12</b> Años de pertenencia acumulado.....	87
<b>Tabla 13</b> Calificación sobre salario .....	89
<b>Tabla 14</b> Salario su media y desviación estándar.....	90
<b>Tabla 15</b> Calificación sobre actualización de estudios .....	91
<b>Tabla 16</b> Actualización de datos, media y desviación estándar .....	92
<b>Tabla 17</b> Calificación sobre desarrollo de habilidades .....	93
<b>Tabla 18</b> Desarrollo de habilidades, media y desviación estándar.....	94
<b>Tabla 19</b> Calificación sobre igualdad de oportunidades laborales.....	95
<b>Tabla 20</b> Igualdad de oportunidades, media y desviación estándar .....	97
<b>Tabla 21</b> Calificación sobre proyectos de bienestar.....	98
<b>Tabla 22</b> Proyectos de bienestar, media y desviación estándar .....	99
<b>Tabla 23</b> Calificación sobre contratación a personas de discapacidad de discapacitados .....	100
<b>Tabla 24</b> Contratación de discapacitados, media y desviación estándar .....	101
<b>Tabla 25</b> Calificación sobre calidad de productos y servicios .....	102
<b>Tabla 26</b> Servicio de calidad, media y desviación estándar .....	103
<b>Tabla 27</b> Calificación de respuesta a reclamaciones .....	104
<b>Tabla 28</b> Respuesta a reclamaciones, media y desviación estándar .....	105
<b>Tabla 29</b> Calificación sobre información sobre servicios.....	106
<b>Tabla 30</b> Información de servicios, media y desviación estándar.....	107
<b>Tabla 31</b> Calificación sobre economía para cubrir necesidades .....	108
<b>Tabla 32</b> Economía para cubrir necesidades, media y desviación estándar .....	109
<b>Tabla 33</b> Búsqueda de colaboradores .....	111
<b>Tabla 34</b> Búsqueda de colaboradores, media y desviación estándar .....	111

<b>Tabla 35</b>	Calificación de programas para generación de ingresos.....	113
<b>Tabla 36</b>	Programas para generación de ingresos, media y desviación estándar.....	113
<b>Tabla 37</b>	Calificación sobre programas para reducción de efectos negativos en el medio ambiente.....	115
<b>Tabla 38</b>	Programas para reducción de efectos negativos, media y desviación estándar .....	116
<b>Tabla 39</b>	Calificación sobre actividades para la protección del medio ambiente .....	117
<b>Tabla 40</b>	Actividades para la protección del medio ambiente, media y desviación estándar.....	118
<b>Tabla 41</b>	Calificación sobre tecnología e infraestructura.....	119
<b>Tabla 42</b>	Tecnología e infraestructura, media y desviación estándar.....	120
<b>Tabla 43</b>	Calificación sobre proyectos de investigación para un bienestar futuro .....	121
<b>Tabla 44</b>	Proyectos de investigación contribuyentes al bienestar, media y desviación estándar.....	122
<b>Tabla 45</b>	Coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach .....	128
<b>Tabla 46</b>	Matriz de coeficientes Alpha de Cronbach por dimensiones .....	128
<b>Tabla 47</b>	Estadísticos bondad de ajuste .....	130

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b>	Variables de dimensión social .....	28
<b>Figura 2</b>	Variables de dimensión económica .....	29
<b>Figura 3</b>	Variables de dimensión ambiental .....	30
<b>Figura 4</b>	Teoría de partes interesadas .....	38
<b>Figura 5</b>	Valoración de las fuentes de argumentación de expertos .....	61
<b>Figura 6</b>	<i>Análisis Atlas Ti</i> .....	76
<b>Figura 7</b>	Género.....	80
<b>Figura 8</b>	Edad.....	82
<b>Figura 9</b>	Área laboral .....	84
<b>Figura 10</b>	Formación profesional .....	86
<b>Figura 11</b>	Años de pertenencia acumulado.....	88
<b>Figura 12</b>	Diseño de modelo de RSE con sus dimensiones .....	127
<b>Figura 13</b>	Resultado de análisis KMO.....	129
<b>Figura 14</b>	Modelo propuesto de la RSE en Lisrel.....	130

## Resumen

La responsabilidad social empresarial pese a que es un tema importante para el desarrollo sostenible de las organizaciones, no es un tema obligatorio de aplicación. Desde un punto de vista generalizado se considera como un gasto y no como una inversión a mediano y largo plazo. En la presente investigación, se tuvo por objetivo el análisis la percepción del talento humano sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial llevadas a cabo por las tres fundaciones adscritas en el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito. El proyecto de estudio tuvo una metodología mixta, explicativa no experimental de corte transversal. Además, el levantamiento de recolección de datos e información se realizó a través de entrevistas a expertos y de encuestas a los colaboradores pertenecientes a las tres fundaciones. Se realizó el análisis estadístico en base a ecuaciones estructurales para la verificación del cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social empresarial desde la perspectiva del talento humano. Concluyendo que la aplicación de la responsabilidad social empresarial desde la percepción del Talento Humano que labora en las fundaciones es óptima y considera que cumplen con los principios sobre los que se basan. Puesto que, se cumple una gestión eficiente en el desarrollo de sus actividades basado en las dimensiones económica, sociocultural y ambiental. Tomando como recomendación al Consejo concientice a sus agremiados sobre la importancia de realizar su gestión con la participación de las diferentes partes interesadas que permitan la generación de nuevas estrategias para el fomento de la RSE, para que nuevas instituciones también la implementen en su gestión.

Palabras clave:

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- **TALENTO HUMANO**
- **DIMENSION SOCIAL, ECONÓMICA Y AMBIENTAL**

### **Abstract**

Although corporate social responsibility is an important issue for the sustainable development of organizations, it is not a mandatory subject for application. From a general point of view, it is considered as an expense and not as an investment in the medium and long term. In the present investigation, the objective was to analyze the perception of human talent on the practices of Corporate Social Responsibility carried out by the three foundations attached to the Metropolitan Council of Social Responsibility of Quito. The study project had a mixed, explanatory non-experimental cross-sectional methodology. In addition, the data and information collection survey was carried out through interviews with experts and surveys of collaborators belonging to the three foundations. Statistical analysis was performed based on structural equations to verify and contrast compliance with corporate social responsibility practices from the perspective of human talent. Concluding that the application of corporate social responsibility from the perception of the Human Talent that works in the foundations is optimal and considers that they comply with the principles on which they are based. Since, an efficient management is fulfilled in the development of its activities based on the economic, sociocultural and environmental dimensions. Taking as a recommendation to the Council, make its members aware of the importance of carrying out its management with the participation of the different interested parties that allow the generation of new strategies for the promotion of CSR, so that new institutions also implement it in their management.

Keywords:

- **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**
- **HUMAN TALENT,**
- **ECONOMIC, SOCIAL, ENVIRONMENTAL DIMENSION**



## Introducción

### Formulación del problema

En la actualidad el tema de RSE ha sido bien recibido por aquellas organizaciones que desean desarrollarse de manera sostenible, con el fin de que se obtenga a mediano-largo plazo ventajas competitivas y el bienestar que otorgan a los grupos de interés (Reyes, 2016, pág. 142). El deterioro del mercado laboral produce un círculo vicioso en el que cuando menos valora y cuida la empresa a sus empleados, menos valor generan éstos para sus empleadores. Por tanto, los expertos en relaciones laborales plantean romper ese círculo vicioso y darle la vuelta introduciendo el factor de bienestar del empleado no como un gasto, sino como una inversión (Vidal, 2020, pág. 89).

Según (Endenred & Ipsos, 2015), en el informe *Barómetro Bienestar y motivación de los empleados en Europa*, se cita como principal preocupación laboral de los empleados españoles, el mantener el empleo con un 44%. Además, el 41% de los trabajadores se muestra insatisfecho con el equilibrio entre la vida profesional y personal y un 37% se siente muy estresado en su trabajo. Esto refleja una percepción media negativa sobre las prácticas de responsabilidad social de las empresas, puesto que los trabajadores se sentían incómodos que pudieron afectar la productividad empresarial.

Por otro lado, de acuerdo al *informe de Responsabilidad Social Empresarial para América Latina 2021*, realizado por (Sherlock Communications, 2021), el 94% de personas encuestadas de varios países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú y México piensa que las empresas necesitan invertir más en iniciativas sociales y ambientales. Resaltando que siete de cada diez empleados opinan que las empresas ofrecen productos y servicios que son perjudiciales para el medio ambiente, además que no se prioriza las condiciones de empleo y remuneración y finalmente se mencionó que no se tiene un control eficiente de las actividades que se mantienen con los proveedores y los clientes. Por último, se indicó que se confía solo un 36% en la opinión de los

directores generales respecto a la aplicación de prácticas de responsabilidad social, que por el contrario la mayoría del público confía en la opinión de los colaboradores de las empresas.

En Ecuador, el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES) preocupado por la aplicación ha realizado un manual sobre el estado de Responsabilidad Social en Ecuador, donde se resalta que una responsabilidad social empresarial debe ser transversal en las organizaciones, es decir, un triple gestionamiento y obtención de resultados positivos de cada organización, debe ser equilibrada entre la dimensión social, económica y ambiental. Esto limita el compromiso de sus colaboradores y grupos de interés, donde se debería fomentar el sentido y orgullo de pertenencia de la institución. Además, puede asumir costos adicionales relacionados con la rotación y desarrollo del personal, ejecución de actividades sociales, etc., limitando la sustentabilidad y la sostenibilidad empresarial, (Lima & López, 2012, pág. 11).

Un estudio realizado a las PYMES de Quito, se concluyó que existe un alto grado de desconocimiento, confusión y que cumple parcialmente la responsabilidad social empresarial, que dificulta su aplicación por su limitada conciencia y buenas prácticas, las que al final involucran e impactan a los grupos de interés de forma positiva o negativa. Esto se da, pese a que estas actividades son motivadas por el gobierno central y organizaciones enfocadas en alentar la responsabilidad social empresarial dentro de las organizaciones, con el fin de que se practique de forma voluntaria y llegue a ser necesaria para las pymes locales. Por ello se necesita un estudio que mida el nivel actual de la aplicación de las prácticas de la RSE dentro de las fundaciones del CMRS de Quito (Camacho, 2014, pág. 92).

En tanto, las organizaciones se enfocan en trabajar diariamente en tres ejes centrales de la RSE, el factor económico, social y ambiental que dependen netamente de las actividades y decisiones responsables administrativas asumidas por la organización.

Cada variable que pertenece a la RSE tiene un impacto específico en el giro del negocio, pero poco conocido desde perspectiva del talento humano, lo que limita la oportunidad de mejorar su gestión en la búsqueda de un incremento en la productividad, estas aportaciones son comúnmente menospreciadas por parte de los administradores de las organizaciones (Porrás , 2015, pág. 63). Por ende, se necesita de un estudio que analice y demuestre la situación real de las prácticas de la RSE desde el punto de vista del talento humano identificando problemas y temas que restablecer.

Por ello, el talento humano que representa uno de los grupos de interés más significativos en el abordaje de la RSE, tienen una percepción diferente a los directivos en la manera en que se la aplica, pudiendo afectar a largo plazo la gestión de las organizaciones. Por un lado, el nivel directivo pese a que implementa acciones para una RSE eficiente, desconoce el impacto de sus decisiones (Reyes, 2016, pág. 103). Por otro lado, cada grupo de interés, especialmente en el talento humano que es el específico en el estudio, es considerado como parte de la organización sin reconocer la importancia que tiene para su gestión y resultados.

Dentro de los problemas evidenciados, se denota que, en el ámbito económico, existe una perspectiva negativa por parte del Talento Humano que afecta el rendimiento del mismo. Siguiendo en el ámbito social, los trabajadores demuestran insatisfacción hacia las oportunidades laborales que incide en su crecimiento tanto personal como profesional. Finalmente, en el ámbito ambiental, son pocas las actividades que se realizan para preservar el cuidado adecuado del medio ambiente ya que no existen programas para que se fomente la conciencia ambiental. En fin, estos tres ámbitos presentan una deficiencia en su conocimiento y aplicación de una eficiente RSE afectando a la empresa y grupos involucrados (Erreis, 2013).

## **Objetivos de investigación**

### **Objetivo general**

Analizar la percepción que tiene el talento humano sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial llevadas a cabo por las fundaciones adscritas en el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito con el fin de estimular la adopción de RSE en las organizaciones

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial aplicada por las fundaciones adscritas al CMRS con el fin de establecer el alcance de investigación
- Establecer un marco metodológico requerido para el desarrollo de la investigación, con la finalidad de definir los mecanismos más idóneos en el proceso de recolección y tratamiento de la información
- Analizar las dimensiones económica, ambiental y social en la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial llevadas a cabo por las fundaciones del Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito desde la perspectiva del Talento Humano, con el fin de estimular su adopción en las organizaciones.

### **Justificación**

La RSE se ha convertido a través de la historia en un factor clave para la obtención de competitividad y desarrollo sustentable en las organizaciones, esto se ha determinado en los objetivos y metas de desarrollo sostenible de la ONU Agenda 2030, institución que verifica la iniciativa voluntaria a nivel global para una aplicación eficiente. En Ecuador las empresas han llevado años tratando de efectivizar las prácticas de RSE para la mejora de su productividad de manera responsable. Una de las entidades dentro del país que ha seguido estos lineamientos y metas es el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social Empresarial de Quito quien cuenta con la participación espontanea de tres fundaciones con el único

propósito de llegar a ser socialmente responsables en base a tres ejes centrales: el social, el ambiental y el económico.

Por esta razón, los ejes centrales que sustentan la RSE son importantes puesto que cada una de ellas contienen variables son analizadas y demuestran que las actividades están ejecutándose de manera correcta, cumpliendo los objetivos propuestos por el DMRSE de Quito. Por un lado, el presente trabajo de estudio permite la identificación del aporte que están realizando las organizaciones en cuanto a la RSE con los colaboradores, con la competencia y al medio ambiente desde la perspectiva del Talento Humano. Por otro lado, establecen los lineamientos esenciales que pueden ser seguidos por otras organizaciones en su afán de promover la práctica de responsabilidad social.

Por esta razón, el tema planteado es de vital importancia la obtención de una visión distinta sobre las prácticas de la RSE dentro de las organizaciones en la búsqueda de un mejoramiento en su gestión. Por otro lado, el talento humano es el grupo de interés en el que se enfocó la investigación y ayudó a percibir la manera en que se satisface las necesidades e intereses de los mismos. Sin duda, el estudio contribuyó a la comprensión de algunos problemas y permitió una mejora integral de la calidad de la gestión y la obtención de un balance y equilibrio sostenible a través del tiempo.

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico**

En el primer capítulo aborda la información relacionada con el tema planteado sustenta el tema de la investigación desde una perspectiva teórica. De esta manera, se analizan cada una de las teorías, como son: la Teoría del Triple Resultado en Línea, con sus dimensiones, así como la teoría de las partes interesadas y sus implicaciones en las organizaciones. A continuación, se determina el marco referencial, en el que se identifican las investigaciones más actuales y relevantes tanto del tema de investigación

como sus dimensiones y variables. Por último, contempla el marco conceptual, con una descripción de los términos a lo largo de la investigación.

### **Introducción a la Sostenibilidad**

En 1972 en Estocolmo se realizó la primera conferencia mundial sobre el medio ambiente, el cual fue de gran importancia sobre los aspectos más significativos sobre los efectos del cambio climático y preservación de recursos naturales. Además, en ese mismo año se da la creación del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), cuyo alcance fue una efectiva coordinación de las actividades medioambientales. Esta iniciativa contemplaba la visita a cada uno de los países que implementaban políticas adecuadas para el cuidado el medio ambiente y el fomento el desarrollo sostenible, lo cual era objeto de monitoreo y seguimiento (Aguirre, 2017, pág. 148).

Luego, en 1987 se firmó el Protocolo de Montreal de la Convención de Viena en el cual, se impuso restricciones a la emisión de gases efecto invernadero que contribuían a la destrucción de la capa de ozono del planeta. En el mismo año, la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), instituyó el informe *Burntland* cuyo propósito fue la búsqueda de medios prácticos para la disminución de los problemas ambientales y de desarrollo. En este informe elaborado por diferentes naciones que participaron conjuntamente con la ONU, se utilizó por primera vez el termino de desarrollo sostenible (Ávila , 2018, pág. 409).

Como resultado de trabajos anteriores, se llega a plantear una concepción al termino sostenibilidad, entendiéndose como la satisfacción de las necesidades presentes, preservando los recursos naturales, sin que las generaciones futuras estén comprometidas. Así mismo, contempla las relaciones existentes y el equilibrio entre el bienestar social, el crecimiento económico de la organización y el cuidado del medio ambiente. Esto da como resultado la necesidad de aplicación de estrategias y prácticas

que garanticen un incremento en la mejora en la calidad de vida de las personas, la productividad de las organizaciones y aprovechamiento y cuidado de los recursos naturales (Aguirre, 2017, pág. 78).

No obstante, el tema de sostenibilidad no adquiere notoriedad hasta el año 1992, con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo CNUMAD, realizada en Brasil. Esta conferencia trató sobre el fomento y recomendación de políticas efectivas para un desarrollo sostenible donde se aprobaron cinco acuerdos importantes. Entre los acuerdos aprobados, se destaca la Agenda 21, que es un programa de acciones y prácticas de apoyo a iniciativas que promuevan el cuidado a la naturaleza a escala mundial, en la búsqueda de un nuevo modelo de desarrollo sostenible para el siglo XXI (Reyes, 2016, pág. 132).

Más adelante, en 1999 se firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas compuesto por diez principios de ciudadanía corporativa que se fundamentan en tratados acordados internacionalmente. Estos acuerdos sentaron las bases a una comprensión universal de la sostenibilidad dentro de un marco de actuación en la que las empresas tienen un rol protagónico. Estos convenios contemplaron aspectos muy diversos como relaciones laborales, derechos de los humanos, protección ambiental y la lucha contra la corrupción. Así fue como en el año 2000 se inició de forma operativa sus acciones en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York y se sumaron las primeras empresas voluntarias a la iniciativa acciones para un desarrollo sostenible (Bradley & Parrish, 2005, pág. 180).

Otro acontecimiento destacable, se presentó en el año 2000 con la Declaración de los Objetivos del Milenio propuestos por las Naciones Unidas, los cuales contemplaron aspectos asociados al desarrollo sostenible, el respeto a la naturaleza y la responsabilidad común como factores esenciales para las relaciones internacionales en el siglo XXI. En 2001, se dio la creación del Libro Verde donde se resaltó la importancia

de la sostenibilidad en la gestión de las organizaciones, con el fin de que en el marco europeo la responsabilidad social de las empresas sea promovida. Posteriormente, en el año 2007 se presentó un informe a pleno de las Naciones Unidas, sobre el calentamiento global que sufre el planeta por causas antropogénicas; además, de información científica y técnica que argumentaba al cambio climático (Aguirre, 2017, pág. 149)

Finalmente, en septiembre de 2015 en la Asamblea General de la ONU en la Cumbre sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que fue un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la productividad. Este documento implica un compromiso común universal para el fortalecimiento de la paz mundial y el acceso a la justicia; sin embargo, cada país enfrenta retos diferentes en la búsqueda del desarrollo sostenible. Cabe destacar que, uno de los mayores es la erradicación de la pobreza y se afirma que, sin el logro de dicho indicador, no se cumplen los objetivos planteados (Bernal, 2018, pág. 52).

### **Sostenibilidad Empresarial**

La sostenibilidad empresarial es considerada un paradigma en la gestión de las empresas, que centra su atención en los problemas tanto empresariales como de orden social en forma articulada en la búsqueda de propuestas de desarrollo. Esta se basa en la preservación de recursos naturales, la equidad social, la integridad, la autonomía comunitaria y diversidad en sus diferentes dimensiones que son: económica, social y ambiental. Siendo una alternativa al modelo de crecimiento tradicional y de maximización de la rentabilidad que, con el paso del tiempo y la necesidad de cada una de las organizaciones, su integración en la gestión de nuevas acciones y prácticas efectivas es necesaria (Garzón & Ibarra, 2014, pág. 58).

Así mismo, dentro de la sostenibilidad empresarial, la dimensión económica busca la capacidad de la generación de riqueza en forma de cantidades adecuadas, equitativas y solventes de los problemas económicos. La dimensión social la cual requiere la



adhesión de la población, para el mantenimiento de educación, capacitación y concienciación con el ofrecimiento de apoyo incentivando a la participación de las personas. Por último, la dimensión ambiental hace referencia a la capacidad de la realización de las actividades empresariales manteniendo la preservación de los recursos naturales, cuidando el medio ambiente, ya que estas tres variables buscan el equilibrio para un mejor desarrollo sustentable (Hernández et al, 2017, pág. 123)

Es así como, la aplicación efectiva de la sostenibilidad empresarial lleva consigo beneficios e impactos positivos en cada una de las dimensiones que la conforman. Dentro de la dimensión económica, del enfoque de los esfuerzos de un desarrollo sostenible se obtiene óptimas herramientas de competitividad, reducción de costos, reconocimiento y eficiencia para sus operaciones garantizando el éxito económico, convirtiéndose en un atractivo para el mercado internacional. Además, la implementación de procesos y manuales para el control de actividades y tareas ayuda a la mejora de los niveles de calidad en los bienes destinados a su comercialización incrementando los ingresos (Barrio, 2016, pág. 144).

Luego, los beneficios dentro de la dimensión social, es que una gestión responsable de sostenibilidad empresarial, se crean nuevos empleos con sueldos y salarios justos, capacitando al personal en cada una de las áreas de acuerdo a su perfil de puesto laboral, creando un ambiente agradable respetando sus derechos. Además, el apoyo a las organizaciones locales contribuye al desarrollo de la comunidad convirtiéndolo en un entorno equitativo y pacífico actuando de forma transparente y capacidad de respuesta efectiva. Y, por último, promueve la comunicación, el escucha y relacionamiento permanente con los grupos involucrados con los que se desarrollan las actividades diarias (Del Río, et al, 2017, pág. 47)

Finalmente, dentro de la dimensión ambiental, la gestión correcta de una sostenibilidad con la disminución de consumo de recursos, de los desechos y de las

emisiones contaminantes, protección de la biodiversidad y producciones limpias, reduce el impacto sobre del medio ambiente. Así pues, esto genera el acortamiento de gastos operativos, eliminación de residuos, da como consecuencia un aumento de rentabilidad y competitividad en la cadena de valor hacia los colaboradores, familias, comunidad y demás grupos involucrados. Además, las acciones ambientales creadas por las organizaciones dan el fortalecimiento de los planes gubernamentales de conservación y éstos los hacen más eficientes (Gual, 2016, pág. 41).

Por tanto, la sostenibilidad empresarial puede decirse que es una iniciativa voluntaria y flexible, para que sea posible la adaptación a las necesidades particulares de cada situación de cada una de las empresas. Esto hace que las empresas se reflejan en su capacidad para comprender y adaptarse a un entorno cambiante en sus diferentes dimensiones (Uribe et al 2018, pág. 59). Cabe resaltar que, uno de sus principales objetivos es su contribución al desarrollo integral de la organización y que con ello logre la creación una ventaja competitiva en el mercado, mediante la comunicación entre todos los grupos de interés y la naturaleza, trabajan en sincronización con el desarrollo social y económico dentro de cada organización respetando los principios y valores que forman parte de éstas. (Ávila , 2018, pág. 23).

### **Triple Resultado en Línea (Triple Bottom Line)**

Triple resultado en línea, es un concepto estratégico acerca del impacto de las actividades de las empresas en sus tres dimensiones que comprende, económica, social y ambiental. Estos resultados, se presentan en los informes corporativos de las organizaciones comprometidas con de desarrollo sostenible que lo aplican de manera voluntaria. Además, cabe recalcar que dicho criterio adoptado que para su medición se toma en cuenta el impacto social de la organización tanto interna, como son los trabajadores y externa como es la comunidad en general generando así una gestión

sistemática que relaciona sus tres dimensiones para un mejor control y productividad de sus actividades (Aguilar et al, 2013, pág. 61).

Este concepto surgió en Europa a mediados de los noventa, cuando Elkington (1994), una autoridad mundial en responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible utilizó el término por primera vez en ese año, refiriéndose al marco de sostenibilidad. Sin embargo, veinte años después en su siguiente artículo resaltó que el objetivo principal fue la suscitación un pensamiento más profundo sobre el futuro del capitalismo, donde es necesario un cambio sistemático radical de las organizaciones. De esta manera, se consideraba que la mayoría de los líderes del mundo se centraban principalmente en maximización de las ganancias financieras para los accionistas a corto plazo a costas de los grupos involucrados (Sánchez, 2017, pág. 44).

Actualmente, en Europa el 70% de las multinacionales consideran la elaboración de los informes y reportes de la RSE lo que resalta la importancia en la gestión de las organizaciones. Por otro lado, en Estados Unidos a su inicio presentaba un porcentaje menor que ha crecido con el tiempo siendo tomada como una iniciativa mundial ampliamente aplicada en el mundo empresarial. Así pues, las organizaciones que presentan un triple resultado se han dado cuenta antes que otras en el futuro inmediato el consumidor se vuelve cada vez más responsable exigiendo el conocimiento del impacto a sus tres dimensiones. Hasta el 2009, la elaboración y publicación de los reportes eran de carácter voluntarios y evolutivos en todo el mundo (Ruiz , 2018, pág. 42).

Es así como, este enfoque emite resultados, los cuales reflejan en los informes de responsabilidad social, por lo que estos son indicadores de la responsabilidad empresarial en el Triple Resultado en Línea atados a las tres dimensiones importantes en las que las empresas desean resultados conllevando un desarrollo sostenible de la misma. La dimensión social, que vela por los interesando del talento humano de forma

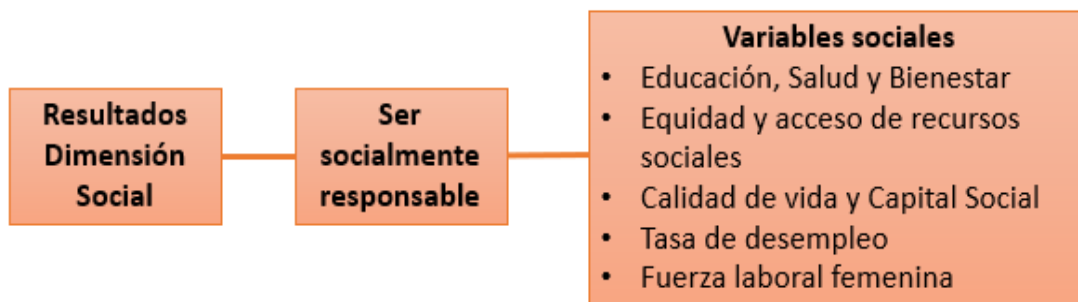
voluntaria a través de alianzas y acuerdos y la participación en la comunidad. La dimensión económica que se dedica al desarrollo sostenible y productivo con la inversión para un beneficio a futuro. Por último, la dimensión ambiental que busca preservar los recursos naturales dando protección a la diversidad y evitando la masiva contaminación hacia el medio ambiente (Erreis, 2013, pág. 53).

A continuación, se describe cada una de las dimensiones con sus variables correspondientes y la manera en que éstas afectan la productividad de la organización si se realizan de manera responsable o no, siendo causantes de beneficios o daños para las organizaciones y/o las partes interesadas. Cada una de las dimensiones tiene un objetivo diferente, que las empresas sean socialmente responsables, económicamente viables y ambientalmente sostenibles, esperando un efecto en común que es la obtención de un éxito sostenible entre empresa y grupos involucrados. es entonces que, en las variables, las acciones de responsabilidad social son aplicadas, medidas y analizadas cada cierto tiempo determinado con el objetivo de la identificación y corrección de errores (Garcia, 2015, pág. 68).

Dentro de la dimensión social, hace referencia al bienestar común de la organización y entorno, el objetivo es llegar hacer una organización responsable con los diferentes grupos de interés que están relacionados a las actividades. Así como se observa en la Figura 1, contiene variables sujetas a las actividades que se relaciona con todos los grupos de interés, dando efectos internos para la organización y externos para cada uno de ellos. Pues, tanto temas internos como externos han influenciado de manera directa al gestiona miento y crecimiento de la organización y estos a largo plazo dan resultados positivos o negativos dependiendo del tipo de atención responsable que se les ha dado.

### **Figura 1**

*Variables de dimensión social*



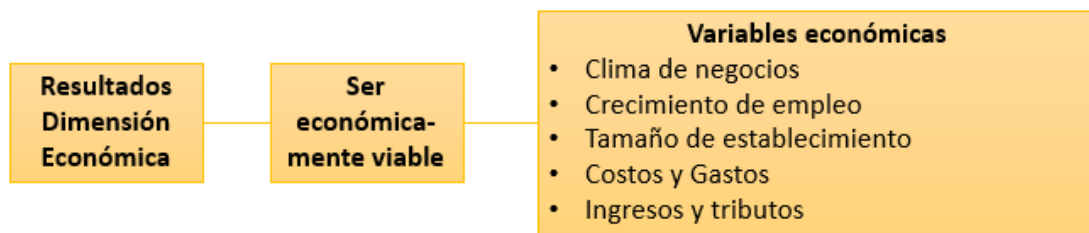
*Nota:* Ramírez e Indiana 2007, adaptado por Erréis (2013, pág. 65)

Es así como, la dimensión social se involucra a los grupos que participan de las actividades internas y externas organizacionales, con el objetivo de ser socialmente responsables con cada variable que la compone. La educación salud y bienestar son aspectos fundamentales para crear una persona tranquila y digna para un trabajo productivo, la equidad y acceso a recursos sociales donde no se pueda limitar herramientas para el crecimiento personal. Por otra parte, la calidad de vida y capital que se debe regular y enfatizar aspectos que afectan a una vida significativa, la tasa de desempleo que busca reducirse creando nuevas oportunidades explorando habilidades beneficiosas para la organización y la fuerza laboral femenino que tiene por objetivo a igualdad entre Género para cualquier empleo.

A continuación, dentro de la dimensión económica, hace referencia a un análisis económico global de la organización, el cual tiene por objetivo que sea económicamente viable. Pues, la utilización de los recursos corporativos para que sea de manera eficiente, ahorrando gastos y se genere beneficios positivos lucrativos y un buen desarrollo comercial. Así como se observa en la figura 2, desde el ambiente adecuado que se necesita para una negociación hasta los ingresos y gastos que afronta la empresa año tras año, conforme a la ley lo determina, destacando que cumple con las normas generales para que la organización sea considerada como idónea frente al mercado.

## **Figura 2**

*Variables de dimensión económica*



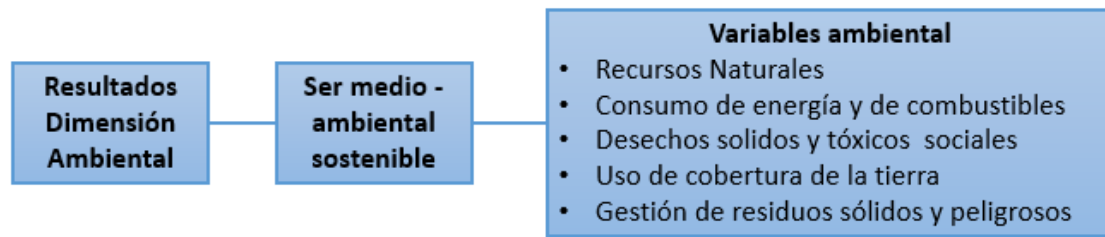
*Nota:* Ramírez e Indiana 2007, adaptado por Erréis (2013, pág. 67)

De esta manera, en la dimensión económica se encuentran variables importantes que se consideran al momento de la obtención resultados viables, el clima de negocios entre empresa-cliente donde la negociación y las técnicas para llevar a cabo un trato beneficio para ambas partes, sea exitoso. Como el crecimiento de empleo donde más oportunidades de empleo exista mejor será la representatividad frente a la competencia. La estructura donde se ejecutan las actividades laborales para el crecimiento y evaluación los costos y gastos en cada uno de los procesos y demás cuentas por pagar, para el cumplimiento de funciones y responsabilidades de acuerdo a la normativa legal.

Finalmente, la dimensión ambiental, la cual hace referencia al cuidado de la salud de la naturaleza, con la utilización correcta de recursos naturales cuyo objetivo es medioambiental sostenible. Siendo un medio que aporte con oportunidades que satisfagan las necesidades de las generaciones futuras, preservando un lugar habitable para los seres vivos. Así es como lo muestra en la figura 3, algunas de las variables ambientales que mejoran la gestión de las organizaciones se encuentran comprometidas a la reacción de manera responsable frente a la utilización de recursos y disminuyendo todos los riesgos que cada acción hace que se deteriore.

### **Figura 3**

*Variables de dimensión ambiental*



*Nota:* Ramírez e Indiana 2007, adaptado por Erréis (2013, pág. 66)

Así es como, las variables medioambientales para ser una empresa medio ambiental sostenible se basa en cuidar los recursos naturales, regular el consumo de energía y de combustibles que son vitales en las actividades económicas. A más de reducir y controlar la cantidad de desechos y tóxicos sociales que a largo plazo puede afectar el medio ambiente de forma negativa, el uso y cobertura de la tierra. Y también, la gestión cuidadosa de los residuos sólidos y peligrosos que amenacen el bien estar y salud de la sociedad donde se consideran protocolos de seguridad y acciones para eliminar el riesgo de afectación de este tipo de residuos producidos.

En Resumen, el Triple Resultado en Línea, ha ido incrementando su aplicación con el tiempo y actualmente es un sistema utilizado por las empresas, tanto públicas con privadas, donde su crecimiento depende de la economía, social y esta a su vez ligada del cuidado del cuidado de los recursos naturales. En el que, los beneficios parte de su gestión sostenible, creando una imagen ante una sociedad cada vez más concienciada de que el crecimiento económico debe ser amigable con el medio ambiente. Es así como, este enfoque causa en los consumidores la necesidad de que se conozca el impacto medioambiental, social y económico de los productos o servicios, creando una mejor reputación ante la opinión del entorno del mercado premiándose con la confianza de los consumidores. (Norman & MacDonald, 2017, pág. 151)

### ***Ventajas del Triple Resultado en Línea***

Una de las principales consideraciones del TRL es la posibilidad de medición cuantitativamente del impacto que determinadas gestiones o actividades de la organización, tanto desde el punto de vista económico, como desde el social y el medioambiental. Puesto que, el TRL establece el paradigma de que sus tres factores principales, que no son estáticas ni estables, sino que se encuentran en constante movimiento debido a presiones de índole social, política, económica y ambiental. Cabe resaltar que a los cambios en el ciclo económico y a la influencia de determinadas variantes que afectan un desarrollo creciente dentro de las empresas las que conllevan un impacto a mediano largo plazo (García, 2015, pág. 67).

A continuación, según García (2015), presenta algunas ventajas que dan como resultado una gestión de TRL a mediano – largo plazo, las cuales son:

- *Aumento del mercado y del beneficio:* Incremento de la cuota de mercado y facturación; mayor posibilidad de inclusión en los nuevos mercados; aumento de mejora de la calidad de gestión, la competitividad y las relaciones con los clientes y el público en general.
- *Mejora del margen comercial y de la productividad:* Incremento de la eficiencia operacional; reducción de los costos por recursos, energías materiales y residuos, transporte, almacenamiento y embalaje; disminución de multas, seguros y costes a trabajadores por accidentes laborales; mejora del ánimo, productividad y creatividad de los empleados.
- *Mejores condiciones de acceso al capital:* Mayor atractivo para los inversionistas, acceso a subvenciones públicas.
- *Reducción de los costes de capital:* reducción del fondo de los costes operacionales; cambios en la concepción del equilibrio patrimonial; disminución del capital fijo y; recorte de costes de capital a través de la mejora con los inversores y el resto de las partes involucradas.



- *Mejora de las funciones organizativas:* Mejora de la información disponible para la toma de decisiones; clarificación de las responsabilidades organizacionales y contables; procesos operacionales y desarrollo del negocio; establecimiento de retroalimentaciones de mejora continua (Cerem Comunicación, 2018)

### **Responsabilidad Social Empresarial**

La responsabilidad social tiene algunas definiciones dependiendo el enfoque o teorías que se hayan desarrollado a partir del tema que se estudia. Una de estas conceptualizaciones la considera como la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente un comportamiento ético y transparente. Esta concepción, está determinada por acciones fundamentales para el desarrollo y crecimiento empresarial, en donde el carácter social de la actividad económica exige a la empresa que de forma obligatoria vele por el bien común de la sociedad donde lleva a cabo sus actividades productivas. Así es, como la responsabilidad social comprende un modelo de gestión que busca alcanzar el bien común y proporcionar la práctica de principios y valores basados en una actuación ética y responsable de la empresa (Cortés & Niño, 2018, pág. 131).

De esta manera, la RSE se ha convertido en un paradigma para la gestión en las grandes, medianas y pequeñas empresas, que aporta al crecimiento y desarrollo de la responsabilidad de la empresa dentro de sus dimensiones asociadas (Del Rio et al 2017, pág. 52). Es así como se ha creado la necesidad de que las empresas asuman ciertos criterios de RSE, buscando soluciones de interés y creando valor en beneficio de las sociedades y por ende el incremento de la propia reputación empresarial. Es por ello que, las empresas tienen el compromiso consiente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad propuesta en la filosofía organizacional que busca el bien común de las partes interesadas (Padilla et al, 2017, pág. 94).

Finalmente, las prácticas de la RSE dan como resultado, efectos en los diferentes grupos de interés y estos pueden ser positivos o negativos, los que son analizados para el logro una relación efectiva con los grupos de interés a través de bienes y servicios de calidad generando un mayor compromiso que se ve reflejado en el incremento de su productividad. Puesto que, las empresas tienen por objetivo el alcance de un desarrollo sostenible en sus actividades, además de un conocimiento de los actores con influencia en el mercado lo cual facilita su comunicación. Según (Méndez et al 2019, pág. 199), existen varios tipos de grupos de interés tanto internos como; empleados, gerentes, comisionistas, como externo; proveedores, clientes, gobierno, acreedores, que son muy importantes para la detección de mecanismos para una contribución positiva para la empresa (Ruiz , 2018, pág. 118).

### ***Retos de la Responsabilidad Social Empresarial***

La RSE no se limita sólo al desempeño social de las empresas, cumple además con metas empresariales individuales con un soporte de una gestión socialmente responsable de las empresas que promueve un mayor sentido de identidad de cada trabajador con su organización. Puesto que, dentro de cada una de ellas se busca la mejora en la percepción que tiene el público y su posicionamiento en las preferencias de los consumidores. Actualmente se reconoce que las empresas aparte de la generación de riquezas, cuentan también con producción de bienes, ofrecimiento servicios de calidad, favorecimiento de empleos, pago de impuestos y cumplimiento las leyes incluso más allá de las obligaciones jurídicas de cada país (Flor, 2017, pág. 103).

En primer lugar, la empresa tiene responsabilidad con los grupos de interés que, en términos de mejora del servicio, sea clara en sus transacciones comerciales, los productos que se ofrezcan sean buenos, se cumpla con estándares de calidad, se de mercadeo responsable, una respuesta a las exigencias y necesidades e información confiable y segura. Estas actividades crean una ventaja competitiva de la empresa frente

a otras organizaciones que a largo plazo benefician y dan buenos resultados dependiendo los mecanismos utilizados para la realización de las actividades empleadas. Una empresa con procesos eficientes de calidad y una excelente respuesta hacia los grupos de interés va un paso más delante de todas las demás (Reyes, 2016, pág. 34).

En segundo término, la empresa contribuye al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias a través de adecuadas condiciones laborales para el logro de una eficiente productividad y desarrollo. Así es como, este eje implica respeto al colaborador y compromiso con sus familias, involucra diálogo y participación de los trabajadores dentro de la toma de decisiones basada en la construcción de una relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación exige criterios acordes a sus lineamientos en toda su cadena productiva con la finalidad de una construcción basada en el intercambio transparente de comunicación e información, tecnología e ideas (Reyes, 2016, pág. 35).

Por último, la empresa debe integrarse de manera voluntaria a las preocupaciones sociales y medioambientales con la intencionalidad que los daños se mitiguen y que el bienestar social de los grupos sea promovido. Ello implica la valoración de los productos, los procesos y servicios, la eliminación de los desechos, la maximización de la eficiencia y la productividad en sus asignaciones y recursos, y las prácticas de minimización de efectos adversos. En este ámbito se incluyen una gran variedad de actividades como son: la prevención de la contaminación, uso eficiente de la energía, diseño medioambientalmente amigable, administración de la cadena de distribución, ecología industrial y desarrollo sustentable (Aguirre, 2017, pág. 44).

### **Teoría de las partes interesadas**

Las partes interesadas es un concepto creado por el filósofo estadounidense Freeman (1980), exponente sobre las teorías de grupos e interés y trabajos

empresariales, dándole como definición a que *stakeholders* es cualquier individuo u organización que es impactado de manera directa o indirecta por las acciones o actividades de determinada empresa. Además, sostiene que los grupos de interés son indispensables para cualquier gestión de las organizaciones y que siempre se deberían tener en cuenta para la planificación estratégica de cualquier negocio. De esta manera, se entiende que el triunfo o fracaso de cualquier empresa, siempre afectará no solo a sus dueños, sino que también a todos los que la rodean; es decir, a sus trabajadores, a sus socios, proveedores, competidores, familias de todos los involucrados y por supuesto a sus clientes (Castro et al 2016, pág. 180).

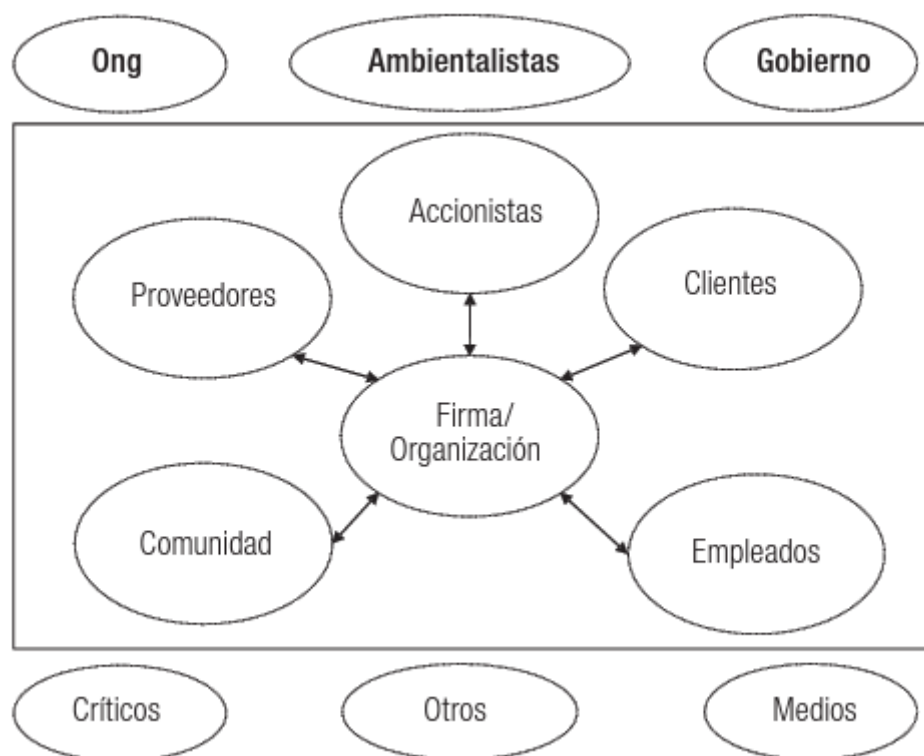
Por ende, la concepción de partes interesadas, considera un enfoque donde aparecen en los diferentes escenarios nuevos participantes que tratan de modificar las estrategias corporativas y se crea la necesidad de estar comunicados entre todos los grupos de interés de la empresa (Orozco, 2014, pág. 23). Entonces, este nuevo enfoque propone una visión de la empresa más compleja con la asignación de gestiones de actividades en función de las necesidades, expectativas e interés de los grupos involucrados. Desde los clientes hasta los accionistas, todos tienen un valor elevado para su negocio, se considera además que sus deseos y demandas repercuten directamente en los resultados de las organizaciones. (Barrio, 2016, pág. 43).

Dentro de los grupos de interés de organización, se compone por varios interesados en relacionarse para la gestión de sus actividades proporcionando un vínculo con las demás instituciones quienes forman una cadena de suministros quienes se benefician los unos de otros tratando de vincularse comercialmente. Algunos de los involucrados son: las ONG's, que se encargan de la regulación de las entidades donde busca el respeto por los derechos de las personas, Los ambientalistas que defienden la preservación de los recursos naturales con el fin de un cuidado a mediano y largo plazo del ambiente, el Gobierno que regula a todas las organizaciones, basándose en leyes y

principios que obligatoriamente deben seguir, y otros que se encuentran relacionados con las actividades de las empresas.

Por otra parte, se tiene a los proveedores, que son los que administran recursos para la gestión de las empresas, Los accionistas que son el soporte financiero, los clientes quienes consumen el producto o servicio, los trabajadores que entregan su trabajo a cambio de un sueldo digno y la comunidad a quienes ofertan los servicios cumpliendo los objetivos optados dentro de su filosofía.

Cabe resaltar que, cada grupo de interés es imprescindible para la cadena productiva de cada organización, la cual funciona de forma sinérgica y sus actividades afectan a todos los involucrados. Es así que, tanto la empresa como los grupos de interés se comunican e intercambian información para la gestión de actividades u operaciones que conlleva a negociaciones eficientes claras y manteniendo los lazos comerciales. Por ello es importante una gestión eficiente que controle y regule todos los procesos de las organizaciones con el fin de la obtención de buenos resultados y crecer de manera sostenible. A continuación, en la figura 4, se presenta las partes interesadas y la relación que tienen con la empresa y la manera en que impacta en cada uno de los involucrados con cada decisión tomada dentro de las organizaciones.

**Figura 4***Teoría de partes interesadas*

*Nota:* Freeman, 2003, adaptado por Duque (2009, pág. 29)

Es así como, en la figura 4 se observa a las partes interesadas existentes y su relación con las diferentes organizaciones, cuyo impacto dependerá del grado de poder, legalidad y urgencia que presenten sus relaciones con la empresa. Pues, se alinean desde las perspectivas económicas, legales, éticas y filántricas de las entidades generando una gran variedad de impactos a los beneficiarios directos y a los grupos de interés en donde existen objetivos diferentes (Pérez et al 2019, pág. 40). Así pues, los grupos de interés han adquirido importancia y prioridad, puesto que proporcionan mejor reputación a la empresa y un incremento de pertenencia por parte de los trabajadores, cuyo efecto es mayor lealtad, productividad empresarial y desarrollo eficiente (Gual, 2016, pág. 47).

Cabe recalcar que, la dimensión social es muy importante para el desarrollo de la empresa, los gerentes reemplazan la pasividad y limitaciones por la dinámica y potencial de quienes son capaces de pensar e innovar más allá de sus conocimientos, habilidades y experiencia respetando los derechos humanos. Entonces, desde la perspectiva del talento humano, lo que busca es el bienestar en el trabajo e identificación con la organización para que se logre una mayor satisfacción y compromiso, minimizando una rotación de personal y disminuyendo el ausentismo, lo que contribuye un incremento en el (Zhang, 2010, pág. 113). La participación en la que garantiza el derecho a la asociación y decisión y el desarrollo integral donde la comunicación se relaciona con un crecimiento continuo (Guayasamin, 2014, pág. 28).

### **Marco Referencial**

Dentro del Marco referencial, se describe varias investigaciones, las cuales se relacionan con el tema de estudio para la obtención de una visión clara de lo que permite un mejor abordaje de información bibliográfica. Comenzando por la descripción de varias investigaciones las cuales se estudian el factor de la RSE desde la perspectiva del talento humano. Además, con cada uno de sus impactos en cada una de las variables económico, social y ambiental que están atadas al talento humano y su forma de percibir la RSE desde su percepción y experiencia.

En varios estudios referente a la RSE, desde la perspectiva del Talento Humano, consideran que su aplicación, garantiza un ambiente laboral de comunicación y liderazgo en el sentido de que la empresa ha orientado sus esfuerzos hacia el cumplimiento de la normativa legal, que permita garantizar un trabajo eficiente y de calidad. Esto se debe a que, la empresa proporciona los insumos y materiales necesarios para la ejecución de las actividades productivas y las decisiones adoptadas giran en torno al buen desempeño del recurso humano. Puesto que el cumplimiento de la ley dentro de las organizaciones

permite prácticas justas de operaciones y equidad en la gestión, lo que evitaría que exista explotación a los empleados y trabajadores (Porrás , 2015, pág. 45).

Otro enfoque sobre la RSE arrojó como resultado de que en el aspecto económico existe una percepción negativa por parte de los empleados, los colaboradores creen que la empresa no invierte de forma eficiente sus recursos y que existe un control adecuado de los costos de operación. Además, los bienes y servicios ofertados en el mercado por parte de las diferentes organizaciones presentan una baja calidad con respecto a la competencia y esto se debe a decisiones que afectan el desarrollo sostenible de los negocios y el crecimiento de la misma. Los resultados denotan que los empleados no están conformes con las administraciones de las empresas, lo que no ha permitido estrechar los vínculos entre el nivel jerárquico superior y el personal, lo cual incide altamente de forma negativa en el progreso económico empresarial (Vidal, 2020, pág. 92).

Por otra parte, se obtuvo una percepción negativa general de los empleados con la empresa, ya que se destaca que no direcciona esfuerzos hacia la protección del medio ambiente ni se preocupa por su preservación. Esto hace que, resalte el hecho de que las empresas analizadas en la actualidad no llevan a cabo proyectos de cuidado del medio ambiente como deberían realizarse, ya sea por ahorro de costos, tiempo de dedicación a las actividades u otros factores importantes que afectan el desarrollo responsable. Dando como consecuencia que, las pocas campañas comunicacionales que existían sobre este tema dentro de la organización han desaparecido con el paso del tiempo y no han causado beneficio alguno en los colaboradores (Barrio, 2016, pág. 104).

Así mismo, existen estudios donde se logró detectar el nivel de insatisfacción y productividad que afectan a los trabajadores por las variables sociales, económicas y ambientales. Puesto que, el 50% de los trabajadores desconoce del tema de RSE y la gestión efectiva es insuficiente y falta de productividad afecta directamente tanto como a



colaboradores, como a las organizaciones. Esto hace que, los colaboradores consideren como prioritario se realice un reajuste al modelo de gestión, con el fin de un mejoramiento en la productividad, con una integración y participación activa de los grupos de interés (Aguilar, et al 2013, pág. 13).

Por otro lado, El reporte La Responsabilidad Social como modelo de negocio es de los pocos que se presentan sobre esta temática en el país. El documento señala que en el 2016, el 53% de las empresas encuestadas contaban con una estrategia de responsabilidad social. Un año antes, la cifra estaba en el 61%. El estudio también indica que el 61% de las firmas entrevistadas no tiene un porcentaje anual destinado a proyectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. uno de los retos más grandes es demostrar que la responsabilidad social no es un gasto, sino una inversión que apoya el modelo de negocios de una empresa. Cuando se aplican estrategias de responsabilidad social se mitigan riesgos, se genera crecimiento y se gana la confianza de inversionistas, clientes, proveedores y otros grupos vinculados con una compañía (Deloitte, 2016).

En Ecuador, el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES) preocupado por la aplicación ha realizado un manual sobre el estado de Responsabilidad Social en Ecuador, donde se resalta que una responsabilidad social empresarial debe ser transversal en las organizaciones, es decir, un triple gestionamiento y obtención de resultados positivos de cada organización, debe ser equilibrada entre la dimensión social, económica y ambiental. Esto limita el compromiso de sus colaboradores y grupos de interés, donde se debería fomentar el sentido y orgullo de pertenencia de la institución. Además, puede asumir costos adicionales relacionados con la rotación y desarrollo del personal, ejecución de actividades sociales, etc., limitando la sustentabilidad y la sostenibilidad empresarial, (Lima & López, 2012, pág. 11).

### **Las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

En septiembre del 2015 las Naciones Unidas junto a los líderes mundiales adoptaron un conjunto objetivos globales de Desarrollo Sostenible, donde cada uno de ellos tiene metas específicas que se deben alcanzar hasta el año 2030. Estos objetivos tienen el fin de la erradicación la pobreza, la protección al ambiente del planeta y el aseguramiento de la prosperidad para todos, tanto las personas, las organizaciones, como la sociedad en general. Estos se ejecutan a través de financiación y apoyo de programas dirigidos a la mejora de la aplicación a nivel nacional de una gestión social empresarial responsable y el refuerzo de las instituciones de apoyo, de manera que las organizaciones se desarrollen de forma sostenible cuidando al ámbito social, económico y ambiental que son indispensables en el sistema económico (Naciones Unidas , 2019).

Posteriormente, el secretario general de las Naciones Unidas en el año 2019 hizo un llamamiento para que todos los sectores de la sociedad se movilicen en favor de la lucha en consecución de estos objetivos, orientado hacia la búsqueda de una década de acción basado en tres niveles. Primero, se centra en la acción a nivel mundial, fomentando un mayor liderazgo, más recursos y soluciones más inteligentes para el alcance de los objetivos. Segundo, se focaliza en la acción a nivel local, que incluya las transiciones necesarias en las políticas, presupuestos, instituciones y los marcos reguladores de los gobiernos, ciudades y las autoridades locales (Naciones Unidas , 2019).

Como tercer y último nivel, incluye la acción por parte de las personas como la sociedad en general, la juventud, la sociedad civil y los medios de comunicación que estén dispuestos a la generación de cambios. Por otra parte, dentro del sector privado, se encuentran los sindicatos de cada una de las organizaciones, los círculos académicos instituciones y universidades y otras partes interesadas que desean ser partícipes del logro de dichos objetivos. Esto se realiza con el fin de la iniciación de un movimiento

generalizado que impulse las transformaciones necesarias para un desarrollo sostenible global tanto para empresas, sociedad y ambiente (Naciones Unidas , 2019).

### **Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito**

En el 2010 en Quito se discutió y aprobó la Ordenanza Metropolitana No.333 de Responsabilidad Social para el Distrito Metropolitano de Quito que tiene por objetivo generar un territorio competitivo y sostenible donde participan entidades públicas y privadas, nacionales y extranjeras, con y sin fines de lucro. Además, contempla la creación de una organización en el que se implemente un modelo de gestión responsable, que contribuyan a las metas territoriales, entendiendo que son corresponsables en la construcción de un territorio sostenible. Al final, la Ordenanza crea, el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito (CMRS), que es un espacio de diálogo y participación institucionalizado para expresarse en forma transparente, pública y sistemática sobre la situación actual y el fomento de la Responsabilidad Social (Vela, 2014, pág. 73).

El CMRS apoya los procesos de comunicación e intervención donde los diferentes grupos de interés se expresarse de forma pública y transparente sobre la situación y el fomento de la RSE. Además, que se puedan proponer actividades en base al trabajo en grupo para generar competitividad y sostenibilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, con el compromiso de hacerse visible en el trabajo realizado por las diferentes organizaciones. De esta manera, lo que se busca es la reducción de los impactos negativos que pudieran aparecer en el desarrollo de acciones sociales, económicas, ambientales, culturales, representados como planes estratégicos transparentes y solidarios (Maldonado, 2021).

Por otra parte, esta organización se encuentra conformada por actores privados y de la convocatoria a los actores públicos que se realizó una sesión solemne en el Centro de Convenciones Eugenio Espejo el 16 de mayo de 2012. De esta manera, quedó

oficialmente conformado como un cuerpo colegiado integrado por 17 representantes. Estos son actores que provienen del sector empresarial, del sector público, de la sociedad civil, de la academia y de la economía popular y solidaria, con sus respectivos suplentes, contando con una representación de un período de tres años donde se evalúa al final si las organizaciones cumplieron los objetivos propuestos (Aguirre, 2017, pág. 113).

El CMRS tiene como visión el cumplimiento para el año 2030 el alcanzamiento de los ODS's adoptados por las Naciones Unidas, conjuntamente con las diferentes organizaciones participantes. De esta manera, esta institución busca que el Distrito Metropolitano de Quito sea considerado a mediano largo plazo un territorio sostenible y responsable, gracias al aporte corresponsable de todos los actores de la sociedad que se encuentran interesados. Por lo cual, en la actualidad su misión es la conservación de políticas y códigos, programas y proyectos que aceleren la transición hacia un territorio sostenible y responsable atrayente a nuevas inversiones futuras (Sánchez, 2017, pág. 71).

El CMRS cumple con varias funciones, una de ellas es proponer acciones en base a la sinergia de las organizaciones para generar un territorio competitivo y una sociedad sostenible para identificar los principales incentivos que tienen las organizaciones para ser socialmente responsables. Otra función es promover la articulación multisectorial y el diseño de propuestas de políticas, planes, programas y proyectos para motivar RS en un enfoque sistémico. El emitir directrices para difundir, articular y reconocer las prácticas de Responsabilidad Social y poder ser un órgano articulador para impulsar entre las organizaciones públicas y privadas la generación de alianzas con el objetivo de intercambiar experiencias, aprendizajes y lograr replicar las buenas prácticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en Quito (Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito, 2018, pág. 7).

### ***Pilares de acción***

Los pilares de acción que maneja el CMRS tienen por objeto que las organizaciones que sean socialmente responsables y cuiden el medio ambiente, para un mayor entendimiento del trabajo que realiza, a continuación, se detalla cada uno de ellos. El primero se da cuando se fomentan, capacitan e impulsan las prácticas de Responsabilidad y Desarrollo Sostenible de Quito, ayudando así al avance y reduciendo los impactos negativos que podemos encontrar en nuestro entorno. El segundo, se orienta al trabajo conjunto de acciones, programas y proyectos de RSE en base a las alianzas públicas y privadas que permiten entender experiencias y generar aprendizajes en función de las necesidades de la ciudad. El tercero, es la identificación y reconocimiento de las mejores prácticas y hábitos de RSE para así mejorar el desarrollo de la ciudad (Responsabilidad Social de Quito, 2019).

### ***Grupos priorizados por el CMRS***

Según el informe del CMRS, dentro de los miembros de interés se puede mencionar los siguientes (2018, pág. 5):

- *Miembros:* Su actividad es promover capacitaciones y nuevas tendencias, también como la generación de espacios para la creación de política pública.
- *Gobierno Nacional:* Crea un acercamiento completo con el Ministerio de Industrias y Productividad.
- *Municipio de Quito:* Facilita en la rendición de cuentas a la comisión de desarrollo económico.
- *Equipo Técnico:* Generar programas de buenas prácticas ambientales empleando el uso de talleres o charlas.
- *Organizaciones Privadas:* Facilita y genera oportunidades de trabajo en el medio.
- *Instituciones Educativas:* Participar en foros académicos universitarios, creando así estrategias que mejoran el desempeño de cada estudiante.

- *Organismos de Financiamiento*: Identifica oportunidades de proyectos financiados.
- *Medios de comunicación*: Posiciona y promueve la sostenibilidad del Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social.
- *Barrios*: Difundir la misión de CMRS generando así empleos en la red.

## **Marco Conceptual**

### ***Responsabilidad Social Empresarial***

“Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y medio ambiental de las organizaciones que tiene por objetivo mejorar su situación financiera en equilibrio como con la sociedad” (Barrio, 2016, pág. 98)

### ***Sostenibilidad empresarial***

“Es la capacidad de la realización de actividades durante un tiempo determinado, tomando en cuenta ciertos criterios tanto sociales, como económicos y ambientales que aseguren la continuidad del negocio” (Sánchez, 2017, pág. 73)

### ***Desarrollo***

“Es el proceso de cambio social, deliberado, con el fin de la igualación de oportunidades económicas, sociales y políticas, tanto a nivel nacional como en las relaciones internacionales” (Flor, 2017, pág. 101)

### ***Desarrollo sostenible***

“Es la satisfacción de necesidades presentes sin que las generaciones futuras sean comprometidas, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, bienestar social y el cuidado del medio ambiente” (Bernal, 2018, pág. 53)

***Eficiencia***

“Es aquel que mide la cualidad o capacidad de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado minimizando el empleo de recursos” (Herrero, 2014, pág. 39)

***Grupos de interés***

“Es el conjunto de personas u organizaciones que se relacionan directa o indirectamente con las actividades de la organización y de alguna manera genera un impacto que puede afectar el desempeño de la misma” (Erreis, 2013, pág. 141)

***Talento Humano***

“Es la capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de los colaboradores y su experiencia de trabajo, según su perfil laboral” (Guayasamin, 2014, pág. 107)

***Perspectiva***

“Es el punto de vista que una persona tiene acerca de algún tema o acontecimiento, dependiendo de factores que influyen en su opinión” (Bernal, 2018, pág. 52)

***Ventaja competitiva***

“es la característica única que distingue a una empresa de otra u otras en su respectivo segmento de desenvolvimiento y denota como la mejor opción para determinada actividad” (Herrero, 2014, pág. 33)

***Productividad***

“Es considerado un índice que relaciona lo producido por un sistema de salidas o productos y los recursos utilizados para generarlo, se evalúa y se determina el nivel en el que se encuentra” (Barrio, 2016, pág. 66)

**Rendimiento**

“hace referencia al resultado de una inversión, proceso, trabajo u operación financiera, al ver que se obtiene en proporción, más capital del que se invirtió, por ende, se lleva un beneficio” (Ávila , 2018, pág. 225)

**Gestión**

“Es el conjunto de acciones que se enmarcan en un plan estratégico de negocios y que aportan valor agregado al conocimiento de la empresa” (Guayasamin, 2014, pág. 127)

**Competitividad**

“Es la capacidad que tienen los agentes económicos para la permanencia promoviendo la venta de bienes y servicios dentro de un mercado establecido a nivel nacional e internacional”

**Eficiencia**

“Se define al alcance de metas planteadas en un tiempo determinado con la menor utilización de recursos de la misma” (Reyes, 2016, pág. 163)

**Organizaciones**

“Son sistemas administrativos creados para lograr metas y objetivos con el tiempo donde cada individuo o empresa cumple una función distinta” (Sánchez, 2017, pág. 77)

**Necesidades**

“Es el estado de un ser o empresa en que se encuentra en carencia de un elemento y su consecución resulta indispensable para el bienestar individual, entre estos son el cumplimiento de metas u objetivos” (Vidal, 2020, pág. 51)



**Calidad**

“Es la capacidad que posee un objeto para la satisfacción de las necesidades, implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad, es decir, es subjetiva” (Padilla et al, 2017, pág. 94)

**Dimensión social**

“Se relaciona con el bienestar de las personas, hablando de la RSE, se enfoca la comodidad y permanencia del personal de las organizaciones, cuyo grupo es prioritario para el cumplimiento de actividades”

**Dimensión económica**

“Son los factores, que se anclan a la gestión operativa entre organización y sociedad, competidores, colaboradores, gobierno, y demás empresas que se involucran de manera directa o indirectamente”

**Dimensión ambiental**

“Incluye aspectos y temas relacionados con la preservación de los recursos naturales y cuidado del medio ambiente, cuyo fin es asegurarlo para futuras generaciones y mantener una buena calidad de vida”

**Capítulo II****Marco Metodológico**

En este capítulo se describe el desarrollo metodológico para la presente investigación, con la finalidad de obtener una comprensión y un abordaje de la problemática planteada en el capítulo anterior. Por esto, se requirió de la identificación clara del enfoque que se le dio al estudio, tipología, instrumentos y procedimiento para la recolección de datos, que ayudan al sustento del tema de investigación. Cabe recalcar que, los datos obtenidos fueron realizados a través de entrevistas realizadas a juntas

directivas y encuestas aplicadas al grupo de interés enfocado en el estudio cual es el talento humano pertenecientes a las fundaciones adscritas al CMRS de Quito.

### **Enfoque de investigación mixta**

El presente estudio es de tipo de investigación mixta, es decir, enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que la metodología se ajusta a un proceso donde se recopila, analiza e interpreta datos e información de los dos tipos en un mismo estudio. Busca el análisis de la dimensión económica, social y ambiental que son fundamentales en la aplicación de la RSE, que son objeto de estudio desde la perspectiva del talento humano dentro de las fundaciones. Por ello, este enfoque se utiliza con el fin de una mejor comprensión del problema de investigación, ya que no podría comprometer cada uno de estos métodos por separado, dando como resultado el fortalecimiento de la confiabilidad en la investigación (Álvarez, 1995, pág. 120).

Por una parte, la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se recopila la información de forma subjetiva, por medio de entrevistas a expertos sobre la RSE, donde la información se evalúa de forma natural, es decir, sin la manipulación de información o alteración de la realidad. Por otra parte, es cuantitativa, ya que la recopilación de información al grupo de interés enfocado en el estudio que es el Talento Humano de las fundaciones, ya que su medición y se análisis se realiza por medio de métodos estadísticos. Estos procesos metodológicos se utilizan en la investigación con el fin de comprobar la decisión de aprobación o rechazo de las hipótesis planteadas (Hernández et al, 2014, pág. 78).

### **Tipología de la investigación**

#### ***Por su finalidad: Aplicada***

La presente investigación tiene finalidad aplicada; que en definición es, la búsqueda de soluciones a determinados planteamientos, centrándose en el estudio y la consolidación del conocimiento para aplicarlo en la vida real, es así como la experiencia

del investigador la aplica en estudios de campo. Así pues, una vez revisada la literatura y definida la información que comprende los fundamentos de la RSE, se procede a la aplicación de instrumentos para la recolección de información con el fin de determinar qué términos presentan más importancia en la aplicación de la RSE. ASI MISMO, el uso del conocimiento previo gracias a la revisión de la literatura y los resultados que se obtengan, permite que la investigación presente una forma organizada y sistemática de conocer la realidad la SRE dentro de las fundaciones adscritas al CMSR de Quito (Vargas, 2009, pág. 159).

***Por fuentes de información: Mixta***

La presente investigación es de tipo mixto; es decir, enfoque documental y de campo que ayudan a ampliar la información del tema planteado. En primer lugar, es de carácter documental, con investigaciones científicas, libros, publicaciones de revistas, informes de organismos nacionales e internacionales e investigaciones previas sobre la SRE y que son de apoyo y sustento para el desarrollo del trabajo de investigación. En segundo lugar, es investigación de campo con la aplicación de herramientas como la entrevista a expertos y encuestas hacia el Talento Humano (Hernández et al, 2014, pág. 155).

***Por Unidades de Análisis: Laboratorio e in situ***

En la presente investigación, se utiliza la metodología de análisis fuente de análisis mixtos, considerándose laboratorio e in situ, ya que el estudio parte de la información recolectada. Por un lado, la presente investigación de tema planteado se desarrolló a través del análisis de laboratorio para el logro de una expectativa más amplia, lo que permitió un control de las variables y de esta manera la obtención de un análisis profundo de las variables investigadas. Por otro lado, la unidad de análisis in situ, donde se levantamiento y recolecta la información de manera presencial al campo de estudio para la aplicación de las herramientas de recolección de información sin

manipular ninguna variable y en base a eso dar una descripción de cada una de ellas (Álvarez, 1995, pág. 102).

***Por el control de variables: No experimental***

La presente investigación mantiene un control de variables no-experimental, porque el estudio se maneja en base a conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que son estudiados a profundidad. Es decir, que la información obtenida limita y concentra en cada una de las variables y se estudian una sola vez con fines educativos. Así mismo, su objetivo es únicamente recopilarla y analizarla por lo que no se pretende manipular resultados e información recuperada, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández et al, 2014, pág. 7).

***Por el alcance: Explicativo***

La presente investigación tiene un alcance explicativo, debido a que se busca analizar y describir a las diferentes variables económica, social y ambiental de estudio mediante la información de las encuestas. Por consiguiente, se obtiene una perspectiva desde el Talento Humano de las fundaciones que están adscritas al CMRS de Quito en su estado natural, sin necesidad de interferirlas, más que aquellas que sean propias de las circunstancias que envuelven el objeto de estudio. Puesto que, en los estudios explicativos se busca presentar un panorama del estado de uno o más conjuntos de fenómenos o indicadores en un determinado punto en el tiempo (Tamayo, 2017, pág. 17).

Entonces es así como, los datos se analizan mediante estadísticos facilitando la visión de las dimensiones económica, social y ambiental que forma parte de las encuestas. Además en el presente estudio de investigación se aplica el método de ecuaciones estructurales, que es una herramienta estadística multivariada que permite estudiar la relación de las tres dimensiones ya mencionadas anteriormente con diferentes

variables que la conforman. Es así, como se aplica un instrumento de recolección de datos validado por un estudio realizado en las industrias de gaseosas pertenecientes a la provincia de Pichincha, sustentando la confiabilidad de los resultados de las encuestas que se aplican al Talento Humano de las fundaciones.

### ***Cobertura de unidad de análisis***

En la siguiente investigación, para determinar la cobertura de unidad de análisis, se realizó un censo tomando al total del Talento Humano de las tres fundaciones correspondientes que se encuentran adscritas al CMRS de Quito con una totalidad de 227 trabajadores. Estos fueron determinados por los informes empleados por las mismas organizaciones y visitas a las diferentes organizaciones que ayudaron con el número de mujeres y hombres que laboran en cada organización.

Así pues, en la siguiente tabla se describe de número de trabajadores, las cuales son: Fundación Azulado, Fundación de las Américas (FUDELA), Fundación ESQUEL, estas tres organizaciones tienen como giro principal el contacto con las personas de escasos recursos que necesitan de ayuda para su crecimiento, tanto personal como laboral, en el cual pueden sobresalir en un futuro espaldas el derecho a una buena calidad de vida

**Tabla 1**

*Número de trabajadores por cada fundación*

<b>Fundación</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Fundación Azulado	53	74	127
Fundación de las Américas FUDELA	24	37	61
Fundación ESQUEL	18	21	39
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>128</b>	<b>227</b>

Como se puede observar, en la tabla 1, se muestra las siguientes fundaciones comprenden los siguientes datos: Fundación Azulado presento en su informe anual 2020 un total de 127 trabajadores. La fundación de las Américas FUDELA en su memoria 2020 presento una total de 61 trabajadores. Fundación ESQUEL presentó un total de 39 trabajadores. Presentando un total de 227 trabajadores, tomando como población total para la investigación del estudio. Se tomará como muestra del estudio a la totalidad de la población ya que existen 3 fundaciones adscritas al Consejo Metropolitano de Quito, con el fin de obtener una perspectiva completa de un solo sector.

### **Instrumentos de recolección de información**

La presente investigación tiene dos instrumentos que con los cuales se obtiene una eficiente recopilación de datos e información que ayudan al presente estudio a explicar cada una de las variables y su nivel de aplicación de la RSE en cada una de las fundaciones. Por un lado, se aplicará una entrevista modificada y adaptada de (Escobar, 2022), con preguntas abiertas a expertos sobre la RSE desde su experiencia y conocimiento. Por otro lado, se realizará una encuesta modificada y adaptada de (Crespo & Racines, 2016), con preguntas cerradas al grupo de interés enfocado en el estudio que es el Talento Humano desde su opinión y perspectiva. En conclusión, las personas encuestadas y entrevistadas serán parte de las tres fundaciones que se encuentran adscritas al CMRSE de Quito.

### ***Bibliográfico:***

Uno de los instrumentos varios para la investigación es bibliográfico, que es el conjunto de elementos que permiten la identificación de la fuente documental para a la extracción de la información. Para una ampliación y buen entendimiento del tema planteado se recopiló información de papers, de libros, y demás fuentes que hablen sobre la RSE, conectividad con los diferentes grupos de interés. Esto ayuda a que se de

soporte y sustente el desarrollo del proyecto como temática de RSE, en especial para la elaboración del marco teórico, conceptual y referencial, así como informes de organizaciones mundiales y nacionales (Barrio, 2016, pág. 98).

## Tabla 2

*Formato bibliográfico.*

Tema	Libro/papers	Autor	Cita	Discusión	Página	Año	Web
<b>textual</b>							

Nota:

### **Entrevista:**

La entrevista es la conversación entre dos o más personas en la cual una es el entrevistador y otro u otros son los entrevistados; estas dialogan con ciertas pautas acerca de un problema cuyo objetivo es la recolección de información. La entrevista está estructurada por dos apartados, el primero describe el objetivo del tema de estudio por medio del instrumento y las instrucciones a la persona entrevistada para su desarrollo. El segundo apartado contiene ocho preguntas abiertas respecto al tema de Responsabilidad Social Empresarial, está elaborado a base de la tabla 3 que es la matriz de operacionalización de variables cualitativas esto con el fin de obtener suficiente información del estado actual de la aplicación de la RSE en las fundaciones que se encuestan adscritas al CMRS de Quito.

## Tabla 3

*Matriz de operacionalización de variables cualitativa*

Dimensión	Definición	Variable	Pregunta
-----------	------------	----------	----------

<b>Social</b>	La dimensión social comprende las variables relacionadas con los trabajadores y su crecimiento laboral	Remuneración Capacitación Oportunidades	<p>1. ¿El salario que ofrece al personal es justo y digno?</p> <p>2. ¿Considera que la aplicación de la Responsabilidad Social empresarial es fundamental en todas las fundaciones a nivel nacional?</p> <p>3. ¿En qué medida deben preparar al talento humano el ámbito profesional y a su vez en el ámbito socialmente responsable?</p>
<b>Económica</b>	La dimensión económica comprende las variables relacionadas con los costos y gastos y a el comercio de los clientes	Calidad de servicios ofertados a la comunidad Servicio al cliente Costos y Gastos	<p>1. ¿Por qué considera que el servicio de la fundación garantiza calidad hacia los clientes?</p> <p>2. ¿Considera que la aplicación de la Responsabilidad Social empresarial es fundamental en todas las fundaciones a nivel nacional?</p> <p>3. ¿Cómo sustentan los gastos para suministros y materiales?</p>
<b>Ambiental</b>	La dimensión ambiental comprende las variables	Desechos Programas Actividades	<p>1. ¿Considera que la aplicación de la Responsabilidad Social</p>



relacionadas los  
desechos y como  
cuidar el medio  
ambiente

empresarial es fundamental  
en todas las fundaciones a  
nivel nacional?

2. ¿Conoce usted por algún  
medio que la empresa  
protege el medio ambiente?

---

**Modelo de entrevista:****Entrevista**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo validar la investigación por medio de expertos en el tema de Responsabilidad Social Empresarial

**Instrucciones:** Lea atentamente cada una de las preguntas y responda con toda la sinceridad del caso. La información será utilizada únicamente con fines académicos

1. ¿El salario que se recibe en las fundaciones es justo y digno que garantiza una mejor calidad de vida?
2. ¿Considera que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial es fundamental en todas las fundaciones a nivel nacional?
3. ¿En qué medida deben preparar al talento humano el ámbito profesional y a su vez en el ámbito Socialmente Responsable?
4. ¿De qué manera las fundaciones son socialmente responsables a la principal actividad de estas que es el contacto con personas?
5. ¿Las fundaciones buscan respaldo de entidades, estas deben cumplir algunos requisitos?
6. ¿La fundación expone abiertamente las actividades que respaldan una RSE eficiente y responsable?
7. ¿Considera que la aplicación de la Responsabilidad Social empresarial es fundamental en todas las fundaciones a nivel nacional?
8. ¿Conoce usted por algún medio que las fundaciones protegen el medio ambiente?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

### ***Cálculo de coeficiente de conocimiento a experto***

La presente investigación se realizará en base a entrevistas a personas expertas sobre la aplicación de RSE en las organizaciones, analizando cada uno de los aspectos que están relacionados a los beneficios y limitantes de la conceptualización del tema planteado. Esto, permite la creación de un listado de confianza, donde se realizó una evaluación por persona de los niveles de información argumentación y sustento que poseen los expertos sobre el tema a conversarse. Por lo que, el proceso se valoró en una escala de 0 al 10, la que fue multiplicada por 0.01, que fue representada en la siguiente tabla 4 con el fin de la obtención del nivel de coeficiente de conocimiento que tiene cada uno de las personas entrevistadas (Zartha et al, 2014, p. 10).

**Tabla 4**

*Cálculo del coeficiente de conocimiento experto*

<b>Experto o técnico entrevistado</b>	<b>Grado del conocimiento del experto</b>	<b>Rango del conocimiento de competencia</b>	<b>Coeficiente de conocimiento</b>
Director de CMRS	9	0,1	0,9
DIRIGENTE DE CERES	9	0,1	0,9
Dirigente de fundación Azulado	9	0,1	0,9
Directora Ejecutiva FUDELA	9	0,1	0,9
Secretaria de Inclusión Social del DMQ	9	0,1	0,9
Director de CMRS	9	0,1	0,9
Msc. Martín Cañón	9	0.1	0.9

Es así como, en la Tabla 4, se indica la calificación que fue obtenida por cada uno de los expertos seleccionados para la aplicación de uno de los instrumentos de recolección de información que fue la entrevista. Es por eso que, a cada uno de las personas entrevistadas sobre el tema a cuestionarse obtuvieron una calificación diferente, todos obtuvieron una calificación de 0,9, excepto la directora de FUDELA, que su coeficiente de conocimiento fue de 0,8, no fue tan alto en comparación de los demás entrevistados. En conclusión, el cálculo de coeficiente obtenido ayuda a la identificación del nivel de conocimiento de parte de los expertos.

### ***Cálculo del coeficiente de argumentación***

Para el cálculo del coeficiente de argumentación, fue importante la participación de los expertos en que estén relacionados al conocimiento de RSE dentro de las organizaciones, donde se evaluó la información obtenida de los entrevistados. Para ello, Cabrero y Borroso (2013, p. 28) presenta uno de los muchos procedimientos denominados como el coeficiente de competencia experta o coeficiente Ka. A continuación, en la tabla 5, Presenta la valoración de las fuentes de argumentación para la obtención de coeficiente de argumentación para la obtención y el grado de influencia que tiene cada una de ellas.

### Figura 5

*Valoración de las fuentes de argumentación de expertos*

Fuente de argumentacion	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus argumentos		
	A	M	B
	(Alto)	(Medio)	(Bajo)
Analisis teoricos por el experto	0,3	0,2	0,1
Experiencia	0,5	0,4	0,2
Estudio de trabajos sobre el tema de autores espaoles	0,5	0,5	0,5
Estudio de trabajos sobre el tema de autores extranjeros	0,5	0,4	0,4
Cocnocimiento propio	0,5	0,5	0,4
Intuici[on experto	0,5	0,5	0,5

*Nota:* Recuperado de (Cabrero & Barroso, 2013, p. 29)

A si es como la Figura 5, presenta la valoración a cada uno de los entrevistados según el grado de influencia y este depende de la fuente de argumentación. Es aquí que aparte del conocimiento y la relación que tiene cada uno de las personas expertas con el tema de la aplicación de la RSE en las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRS de Quito desde la perspectiva del Talento Humano. Es así como, en la siguiente tabla 6, se presenta el calor final sobre uno, que obtuvieron las personas entrevistadas en los diferentes factores del cálculo de coeficiente de argumentación.

**Tabla 5***Cálculo de coeficiente de argumentación*

<b>Experto entrevistado</b>	<b>Coeficiente de Argumentación (Ka)</b>
Director de CMRS	0,7
DIRIGENTE DE CERES	0,8
Dirigente de fundación Azulado	0,9
Directora Ejecutiva FUDELA	0,9
Secretaria de Inclusión Social del DMQ	0,9
Seguridad Ocupacional ESQUEL	0,9
Msc. Martín Cañón	0,9

***Cálculo del coeficiente de competencia de expertos***

A continuación, para el cálculo de coeficiente de competencia de expertos, se realizó a partir del nivel de conocimiento de la información obtenida de los entrevistados sobre el tema planteado a investigación. Es así como, los datos obtenidos del coeficiente de conocimiento de expertos representados en la tabla 5 y del coeficiente de argumentación mostrados en. Fueron en base a el criterio que demostró cada uno de los expertos. En el que dichos datos se utilizaron para la aplicación de la formula del coeficiente de competencia de expertos presentada:

$$K = \frac{1}{2}(Kc + Ka)$$

En el que:

K= coeficiente de competencia de expertos

$K_c$ =coeficiente de conocimiento

$K_a$ =coeficiente de argumentación

Luego de la aplicación de la fórmula de coeficiente de competencia de expertos y la obtención de resultados, se puede dividir en tres diferentes grupos dependiendo de la calificación  $K$  registrada. Es así como, según el resultado se los clasifica: si  $K$  es mayor a 0,8 o menor o igual a 1, entonces hay una influencia alta de todas las fuentes de investigación, seguidamente, si  $K$  es mayor o igual a 0,7 o menor o igual a 0,8, entonces denota que tiene influencia media de todas las fuentes. Por último, si  $K$  es mayor o igual a 0,5 menor a 0,7, demuestra una baja influencia de todas las fuentes (Cabrero & Barroso, 2013, p. 30).

De esta forma, se elaboró la siguiente tabla 6, en el cual se observa que los datos obtenidos de la aplicación de la fórmula del coeficiente de competencia de expertos, donde se utilizó los datos del coeficiente de conocimiento experto ( $K_c$ ) y el coeficiente de argumentación ( $K_a$ ). Cabe recalcar que la determinación de  $K$  se promedió los resultados de cada uno de las personas expertas encuestadas tomado en cuenta para el estudio, la obtención de un total de la competencia de expertos y que permitió conocer el grado de influencia que tienen en general los expertos entrevistados.

**Tabla 6**

*Coeficiente de competencia de expertos*

Experto	Coeficiente de conocimiento experto ( $K_c$ )	Coeficiente de argumentación ( $K_a$ )	Coeficiente de competencia de los expertos ( $K$ )
Director de CMRS	0,9	0,7	0,8

Continúa 

DIRIGENTE DE CERES	0,9	0,8	0,8
Dirigente de fundación Azulado	0,9	0,9	0,9
Directora Ejecutiva FUDELA	0,9	0,9	0,9
Secretaria de Inclusión Social del	0,9	0,9	0,9
DMQ			
Director de CMRS	0,9	0,8	0,8
Msc. Martín Cañón	0,9	0,9	0,9
<b>Total</b>			0,86

Así, como se puede evidenciar en la tabla 6, los resultados por los expertos no bajan 0,8 lo que promedio arrojó un resultado de lo que, según el análisis de K, es que se encuentran en el rango de que K es mayor o igual a 0,8 y menor o igual a 1. Es por ello, que se determinó que las personas expertas entrevistadas sobre el tema planteado mostro una influencia alta en fuentes para la investigación por los conocimientos que ellos poseen. Entonces, la opinión obtenida sobre la aplicación de la RSE en las fundaciones adscritas al CMRS desde la perspectiva del Talento Humano fueron de un nivel alto y representativo para el análisis del estado actual que es objeto de investigación y estudio.

De esta manera, los resultados obtenidos de las diferentes personas expertas entrevistadas se procesaron en el programa ATLAS Ti, que ayudo al análisis de información cualitativa, que ayuda a la organización, agrupación del material necesario de manera sistemática y creativa. Esto se hizo mediante la identificación de palabras que son claves y son patrones de comportamiento obtenidas de las fuentes primarias de investigación y que fueron utilizadas en las entrevistas realizadas. Todo esto se realizó



con el objetivo de la determinación de la situación actual desde la perspectiva de las personas expertas sobre la RSE y su aplicación dentro de las organizaciones.

***Encuesta:***


Otra herramienta que se utilizó para la recopilación de datos e información es la encuesta, que es documento estructurado de forma previa, en la cual se plantean preguntas sobre un tema el cual es objeto de estudio, donde se adjunta y analiza información del mismo (Vargas, 2009, pág. 158). Así que, fue dirigida a todo el Talento Humano de las tres fundaciones que se encuentran adscritas al CMRS de Quito según su perspectiva y experiencia. Con el fin de la obtención una visión distinta actual y una descripción de cada una de las variables en cuestión que formulo cada pregunta.

La encuesta está estructurada por dos apartados, el primero en donde se escribe la información general sobre el tema planteado y además para la identificación cada encuestad. El segundo apartado se compone por 16 preguntas que se calificaron sobre cinco según su percepción, siendo 1 la nota más baja y 5 la nota más alta. A continuación, en la tabla 7 se observa la operacionalización de las variables cuantitativa con sus respectivas dimensiones, variables e indicadores, con el fin de validar la investigación, las preguntas son abiertas, con énfasis en las dimensiones.

**Tabla 7**

*Matriz de Operacionalización de variables cuantitativa*

Dimensiones	Variables	Indicadores	Pregunta
<b>Social</b>	Salario	Mejora la calidad de	1
	Oportunidades	vida	
	Bienestar laboral		

Continúa 

		Desarrollo de oportunidades e igualdad	2,3,4 5, 6
		Contribución de campañas y contratación de personal con discapacidad	
<b>Económico</b>	Calidad de servicio	Ofrece servicios de calidad	7, 8, 9
	-Relaciones estables	Respeto a involucrados y relaciones	10, 11
	organización-comunidad	potenciales	
	-Costos y Gastos	Ingresos significativos	
Ambiental	Protección ambiental	Implementa programas y actividades	13,
		Uso de tecnología que mitiga los efectos negativos	

**Modelo de encuesta:****Encuesta**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo identificarla perspectiva desde el talento humano sobre la responsabilidad social empresarial con el fin de dar a conocer su opinión sobre su aplicación a las fundaciones que están inscritas al Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito.

**Instrucciones:** Lea atentamente cada una de las preguntas y decida en qué grado practica cada ítem marcando con un número donde considere, califique sobre cinco la importancia dada por usted a los siguientes aspectos en la fundación en la que usted trabaja.

PREGUNTAS		CALIFICACIÓN
1	¿Los trabajadores en la fundación reciben el salario que busca mantener una buena calidad de vida?	
2	¿La fundación apoya a los trabajadores que quieran actualizar en sus estudios?	
3	¿La fundación ofrece diversas oportunidades para que los trabajadores desarrollen sus habilidades?	
4	¿La fundación ofrece igualdad de oportunidades a todos los trabajadores?	

5	¿La fundación contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad?	
6	¿La fundación contribuye a la contratación de personas con discapacidad?	
7	¿La fundación ofrece productos y servicios de calidad a la sociedad?	
8	¿La fundación respeta los derechos de la sociedad y responde a sus reclamaciones?	
9	¿La fundación proporciona información completa y exacta sobre sus productos y servicios?	
10	¿La fundación mantiene una economía que permite cubrir las necesidades de ésta y de la sociedad?	
11	¿La fundación se esfuerza por potenciar la donación a nivel nacional e internacional y la búsqueda de nuevos colaboradores?	
12	¿La fundación realiza actividades y programas conjuntamente con la sociedad que permite la generación de ingresos para su beneficio?	
13	¿La fundación implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente?	
14	¿La fundación participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural?	
15	¿La fundación cuenta con el equipo, la tecnología e infraestructura necesaria para reducir sus efectos ambientales negativos?	
16	¿La fundación realiza proyectos de investigación y desarrollo que contribuirán al bienestar de la sociedad en el futuro?	

## **Hipótesis**

La presente investigación demostrará la importancia de los stakeholders, el Talento Humano principalmente en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial en las fundaciones pertenecientes al Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito, por lo tanto, la hipótesis que se plantea es la siguiente:

### **Hipótesis de la investigación.**

**H0:** Las fundaciones adscritas en el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social cumplen con las prácticas de RSE, desde la perspectiva del Talento Humano

**H1:** Las fundaciones adscritas en el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social no cumplen con las prácticas de RSE, desde la perspectiva del Talento Humano

### **Procedimiento de recolección de datos**

En la presente investigación para la recolección de datos, se utilizó dos técnicas importantes que ayudan a su procesamiento y análisis, la técnica documental y de campo. Empezando por la técnica documental, en el cual se obtuvo información y datos bibliográficos de diferentes fuentes como papers, revistas científicas, etc., los necesarios que contengan datos referentes al tema planteado de estudio. Por otro lado, se utilizó la técnica de campo, ya que con los conocimientos adquiridos partiendo de la técnica documental, se elaboró herramientas que se aplicaron a la población objeto, cuyo fin fue un conocimiento más amplio de cada una de las dimensiones que comprenden el tema principal de la RSE (Aguilar et al, 2013, pág. 79).

### **Procedimiento para el tratamiento de análisis de información**

En el presente estudio para el análisis de la información y datos recopilado por medio de los instrumentos aplicados a la población objeto de estudio, se utilizó los

conocimientos de mal materia de estadística descriptiva e inferencial. Por un lado, se utilizó la estadística descriptiva ya que se analizará la media, varianza y desviación estándar de cada variable, con el fin de explicar detalladamente los resultados que arroja el programa estadístico en base la encuesta aplicada. Por otro lado, se aplicó la estadística inferencial por el modelo para el estudio de las dimensiones y sus variables correspondientes, evaluando su correlación entre variables y su validez de resultados (Aguirre, 2017, pág. 99).

Además, dentro de la técnica de campo se aplicó las encuestas de manera virtual mediante la plataforma de Google Forms, las respuestas receptadas de los empleados en el formato Excel fue importado como base de datos en el programa estadístico IBM SPSS versión 23, donde se aplicó la frecuencia de cada pregunta, ya que cada pregunta presentó una calificación tipo escala número sobre cinco. Siguiendo por la aplicación de análisis factorial confirmatorio, donde se calculó la medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer-Olkin. Una vez realizado lo anterior, para el análisis factorial se utilizó el método de componentes principales y el método de rotación Varimax, calculando con ello la confiabilidad de las dimensiones mediante el índice Alpha de Cronbach.

Luego, se realizó el modelo conceptual de la RSE, con sus tres dimensiones que la componen, la social, económica y ambiental que fue diseñado en el programa AMOS Graphics. Después mediante el programa estadístico LISREL versión 8.80, se realizó el análisis por medio del método de ecuaciones estructurales, importando la base de datos desde SPSS, estableciendo los índices de bondad de ajuste, son cuales son: RMSEA, RMR, GFI y RMR. Todo esto se realizó con el fin de determinar si la correlación existe entre las variables de cada dimensión con su respectiva pregunta planteada y analizada en la encuesta del censo.

## **Capítulo III**

### **Resultados**

En este capítulo se describe cada uno de los resultados obtenidos de los instrumentos que se aplicaron tanto de las entrevistas a expertos relacionados con la RSE aplicada en las organizaciones, como las encuestas a los trabajadores pertenecientes de las organizaciones que forman parte de la población objeto de estudio. Con el fin de explicar cada una de las variables que conforman las tres dimensiones enfocadas a estudio de la RSE, las cuales desde el punto de vista tanto de los expertos como del Talento Humano puede variar. Al final, esto permitirá recopilar la suficiente información para determinar a un resultado general y corroborar si realmente se aplica de manera adecuada la RSE dentro de las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRS de Quito.

#### **Análisis de la situación actual de la aplicación de la RSE según la percepción de expertos**

Las fundaciones son entidades las cuales no tienen fines de lucro- sin embargo, éstas necesitan de sustento económico para su gestión diaria y para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto, hace que las organizaciones busquen patrocinadores que se interesen por el acto comunitario o colaboradores que participen de proyectos determinados para un desarrollo personal. Por ende, el giro principal de estas organizaciones es servir a la sociedad mediante herramientas disponibles para una enseñanza clara y servible a futuro.

La RSE ha sido un tema que se ha venido estudiando durante muchos años, con la finalidad de la creación de estrategias que todo tipo de organizaciones las puedan aplicar para un incremento de eficiencia en la gestión. Sin embargo, la toma de

decisiones por parte de los máximos responsables de las organizaciones mantiene un pensamiento monetarista característico de una cultura empresarial de inicios del siglo XX, limitando la generación de un cambio que permita el desarrollo sostenible de estas preservando los recursos naturales.

Por otra parte, actualmente todas las empresas han sido afectadas económicamente tras la pandemia, ya que muchas de ellas dependían del comercio presencial, muchas de ellas cerraron, cambiaron su nombre o simplemente fueron absorbidas por otras más grandes. Puesto que, la subsistencia de éstas durante el último año ha obligado a la toma de decisiones no tan asertivas para mantenerse en funcionamiento, una de las decisiones más evidenciadas fue el despido de personal casi a la mitad de total del Talento Humano que conformaban los negocios antes de pandemia. Otra decisión fue la disminución de salario y por ende de tiempo de trabajo ya que muchas organizaciones consideraron como prioritario el trabajo desde casa. Estas alternativas se tomaron en base a las necesidades y viabilidad de cada organización con el fin de la preservación del Talento Humano ya que actualmente es complicado la obtención de un trabajo con un salario estable (Escobar, 2022).

Por otro lado, se resalta la importancia que sean pocas las empresas que aplican la RSE y que pertenecen a organizaciones de control, las cuales están abiertas a oportunidades de verse puntos de inversiones para instituciones y entidades nacionales e internacionales, puesto que en algunos casos, empresas extranjeras invierten en organizaciones locales únicamente por el hecho de que sean responsables socialmente en especial las fundaciones que trabajan con personas de la sociedad que en su mayoría son de bajos recursos y buscan una oportunidad de obtener conocimientos para sobresalir y cambiar su calidad de vida.



Con respecto al trabajo que realizan las fundaciones, esta se caracteriza por el contacto permanente con las personas de su entorno. Lamentablemente al inicio de la pandemia, las puertas de varias fundaciones cerraron por la falta de estabilidad y por las restricciones otorgadas por el estado impuestas. Sin embargo, se ha reactivado de a poco el trabajo comunitario con nuevas y novedosas estrategias y actividades para el cumplimiento del fin por las que fueron creadas. Un ejemplo se denota, en los nuevos proyectos y actividades que se realizaban de manera virtual y poco a poco se retoma la presencialidad en las instalaciones de las diferentes organizaciones y su gestión directa con las comunidades intervenidas. (Salazar, 2022)

Las fundaciones se articulan a la mega meta social en dos factores importantes, en un proceso que se trabaja desde un proceso de sostenibilidad a través de un ejercicio de intervención social que pone énfasis en el fortalecimiento del capital social e institucional local. Así mismo, se han planteado unos pilares de transformación basados en dos aspectos fundamentales que son: la educación y seguridad alimentaria, en una perspectiva de mediano y largo plazo. Ya que la transformación de estas condiciones debe ser profunda y se evidencia la necesidad de priorizarlas, con el fin de un acondicionamiento de los diferentes elementos para la recuperación la armonía de la sociedad, de tal forma que la ciudadanía pueda tener el acceso a una vida digna en base a los derechos fundamentales.

Complementariamente, Dentro de los deberes sociales, uno de los más representativos es el desarrollo empresarial, que busca la generación de ingresos de las comunidades vulnerables a través de un programa de empleabilidad sostenible y permanente en el tiempo. Esto se realizó, con el fin de apoyar al emprendedor en sus etapas iniciales, ya que muchos de ellos inician su negocio a cusas de la pérdida de su trabajo o simplemente se tarte de jóvenes que desean un negocio propio como

herramienta de superación. De esta manera, sin importar el origen del emprendimiento lo que se busca es que tenga sólidas bases que respalden su gestión y que tengan una presencia significativa en el mercado y que con el tiempo sean generadores de empleo. Así pues, se cumple una de los derechos más importantes de las personas que garantiza un empleo con un salario digno (Quiroga, 2021)

Cabe recalcar que, las fundaciones analizadas no funcionan como un brazo social de las diferentes empresas públicas y privadas que quieren vincularse a ellas, ya que éstas tienen estrategias propias de despliegue de sus propias dimensiones sociales. Esto se enfoca bajo un esquema de responsabilidad de su propia gestión, que trabaja acorde a sus propios principios, asumiendo deberes y obligaciones respecto a los diferentes grupos de interés, entre los que se encuentran sus empleados y trabajadores. Puesto que son ellos los que se relacionan con las comunidades existentes en su zona de influencia y que trabajan en la búsqueda en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

Por otro lado, en el aspecto social, las fundaciones tienen una responsabilidad fundamental y compromiso con el desarrollo, progreso y estabilidad con su personal, pues al momento de su reclutamiento la organización realiza una considerable inversión en la inducción, capacitación para el desempeño eficiente en su puesto de trabajo, la vinculación a programas de enseñanza profesional a largo plazo, etc. Por lo que, permite con el tiempo la creación de conocimiento y experticia sobre el puesto de trabajo y si un trabajador llegara a desvincularse de la empresa, ésta sufre una pérdida laboral y económica que afecta su gestión. De esta manera, el desarrollo un ambiente laboral ameno permite la generación de valor en el personal que repercute directamente sobre su productividad, fomentando el sentimiento de pertenencia de cada colaborador (Vinueza, 2022).

Ahora bien, cabe recalcar que, una responsabilidad ambiental por parte de las empresas en general, están obligadas a la creación de actividades que fomente el cuidado del medio ambiente tanto a las personas como a las propias organizaciones. Las diferentes instituciones deben controlar los procesos productivos y asegurarse de minimizar la generación de desechos y en el caso de las industrias, humo contaminante que afecta a la atmosfera. Así pues, el mantenimiento de equipos, clasificación de basura y reutilización de algunos materiales ayuda a disminuir gastos y a la preservación del ambiente.

Con respecto al trabajo que realizan las fundaciones, esta se caracteriza por el contacto permanente con las personas de su entorno. Lamentablemente al inicio de la pandemia, las puertas de varias fundaciones cerraron por la falta de estabilidad y por las restricciones otorgadas por el estado impuestas. Sin embargo, se ha reactivado de a poco el trabajo comunitario con nuevas y novedosas estrategias y actividades para el cumplimiento del fin por las que fueron creadas.

Un ejemplo se denota, en los nuevos proyectos y actividades que se realizaban de manera virtual y poco a poco se retoma la presencialidad en las instalaciones de las diferentes organizaciones y su gestión directa con las comunidades intervenidas (Valencia, 2021). A continuación, en la figura 6, demuestra mediante un esquema, la relación del tema con sus respectivas dimensiones y factores más importantes según la información recolectada.

**Figura 6***RSE y sus dimensiones*

Es así como la figura 6, demuestra de manera sistemática los factores importantes relacionados con la RSE, dentro de las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRSE de Quito. Donde el punto de partida es el RSE, la cual se relaciona con tres dimensiones imprescindibles que son: la social, económica y la ambiental, las cuales demuestran una relación profunda entre ellas y una interacción equilibrada. De esta manera, cada una de estas dimensiones juega un papel fundamental en la gestión de las organizaciones basado en le RSE.

Se concluye que una correcta aplicación de las prácticas de la RSE dentro de las fundaciones genera a mediano largo plazo una ventaja competitiva frente a la

competencia, puesto que maneja de manera eficiente y equilibrada su dimensión social, económica y ambiental, dando la atención e importancia justa para un desarrollo sostenible. Con respecto a la dimensión social, que los programas sociales ejecutados incrementa al desarrollo personal como profesional, puesto que se prioriza el bienestar laboral, el cual garantiza a mediano y largo plazo un valor agregado por parte de sus colaboradores. Esto genera oportunidades laborales que permitan incentivar al talento humano a ser productivo, crear una imagen competitiva y rica en recursos humanos valiosos frente a la sociedad y competencia. Finalmente, una buena práctica de responsabilidad social empresarial conjuntamente con un eficiente rendimiento del talento humano equilibra la equidad e igualdad laboral dentro de cada organización.

En cuanto a la dimensión económica, se vincula con los presupuestos y la ejecución financiera de las organizaciones para cada uno de los programas y actividades que se ejecutan cada ciclo. Además, las organizaciones cuentan con actividades especiales para promocionarse hacia nuevos posibles inversionistas y sean a un futuro instituciones aptas para invertir, esto tiene como objetivo principal de la búsqueda de nuevos colaboradores y donantes. Finalmente, estos factores ejecutados en grupo cumplen con los objetivos de crecimiento sostenible, siendo una organización equilibrada económicamente sin descuidar la gestión de búsqueda de nuevos colaboradores.

Finalmente, la dimensión ambiental, enfatiza el control y seguimiento de todos los procesos productivos y de apoyo que se ejecutan para la realización de las actividades organizacionales con el objetivo principal de la preservación de recursos naturales. Una de las formas de concientizar sobre el cuidado ambiental es a través de campañas de protección del aire, reciclaje y cuidado de recursos naturales, los cuales son indispensables tanto en el presente como en el futuro. Finalmente, cada organización socialmente responsable cuenta con infraestructura y tecnología que respalden una

eficiente aplicación de las prácticas y que con ello garantice un verdadero cuidado del medio ambiente y mitigación de la contaminación y creación de desechos.

### **Análisis de la situación actual de la aplicación de la RSE según la percepción del Talento Humano**

Para el análisis de información se requirió los resultados de la aplicación de las encuestas a 227 trabajadores que pertenecen a las fundaciones objeto de estudio que se encuentran adscritas al CMRS de Quito. Estas se aplicaron de forma virtual por la plataforma de Google Forms, en el cual se recibieron las respuestas de cada una de las personas de parte de los. Luego, se descargó el archivo de todas las respuestas en formato Excel, el cual facilitó la importación de información a los programas estadísticos que se utilizaron.

Entonces, se empezó por la determinación del perfil del Talento Humano, fue necesario la realización del análisis de distintas variables, sociales y laborales. Además de la determinación del área en la que labora, sus años de experiencia dentro de las organizaciones escogidas que son objeto de estudio. Esto con el fin de la obtención de información de las personas a las cuales fueron encuestadas según su opinión y su estadía dentro de cada fundación. Es por esto, que en la presente investigación se utilizó varias preguntas de información general para que en la explicación de los resultados se dé una visión clara de la percepción de la aplicación de la RSE en la gestión de las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRS de Quito las que se evalúan en la presente investigación.

### **Género**

El género dentro de la encuesta, determina la significancia de participación tanto de hombres como de mujeres que realizan actividades sociales relacionadas con la

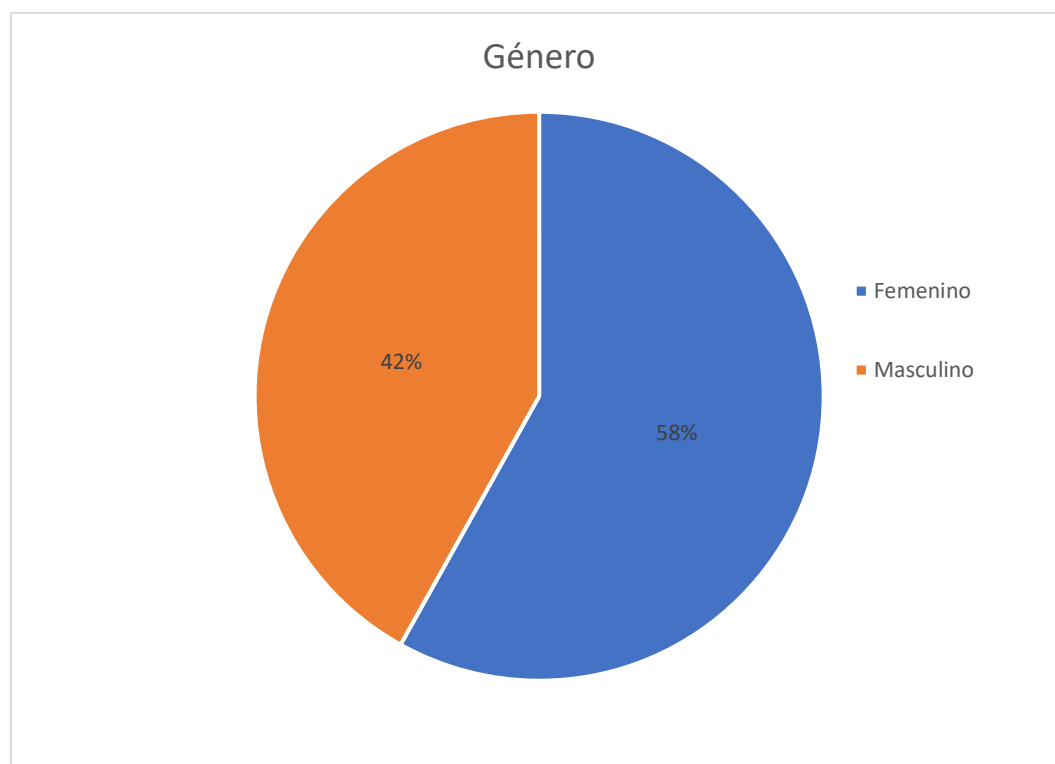
comunidad para el desarrollo de su gestión. Cabe recalcar que ambos géneros poseen diferentes características personales y profesionales que influyen en la realización del trabajo. A continuación, en la tabla 8, se presentan los resultados en frecuencia y porcentaje obtenidos del instrumento de recolección de información dirigidos al Talento Humano.

**Tabla 8**

*Género de cada fundación*

		Género		Total	
		Femenino	Masculino		
<b>Fundación</b>	<b>F.</b>	Recuento	74	53	127
	<b>AZULADO</b>	%	58,3%	41,7%	100,0%
	<b>F.</b>	Recuento	37	24	61
	<b>FUDELA</b>	%	60,7%	39,3%	100,0%
	<b>F.</b>	Recuento	21	18	39
	<b>ESQUEL</b>	%	53,8%	46,2%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	132	95	227	
	%	58,1%	41,9%	100,0%	

Como se puede visualizar en la tabla 8, denota que el género femenino con un 58,1% en promedio, demuestra una mayoría en las encuestas realizadas poseen interés de participación de la otorgación de una percepción de la aplicación de la RSE dentro de las organizaciones. Esto se da por el grado de participación de la mujer del trabajar con la sociedad y por la sensibilidad hacia las situaciones que las ablanda para su trabajo comunitario. Por otro lado, el género masculino que representa un promedio de 41,9%, lo que significa que no existe representatividad de opinión en esta pregunta realizada, sin embargo, pocos hombres son los que se comprometen a este tipo de trabajo (Figura 7).

**Figura 7***Género****Edad***

La variable edad, permite la delimitación del perfil de la persona encuestada que trabaja dentro de las organizaciones que son objeto de estudio. Por otro lado, contribuye a la distribución de las diferentes opiniones dependiendo en el rango de edad que se encuentre. De esta manera, en la tabla 9, se representa los resultados distribuidos por la cantidad de personas que forman cada rango de grupos poblacionales determinados por el INEC y su correspondiente porcentaje del total.



Tabla 9

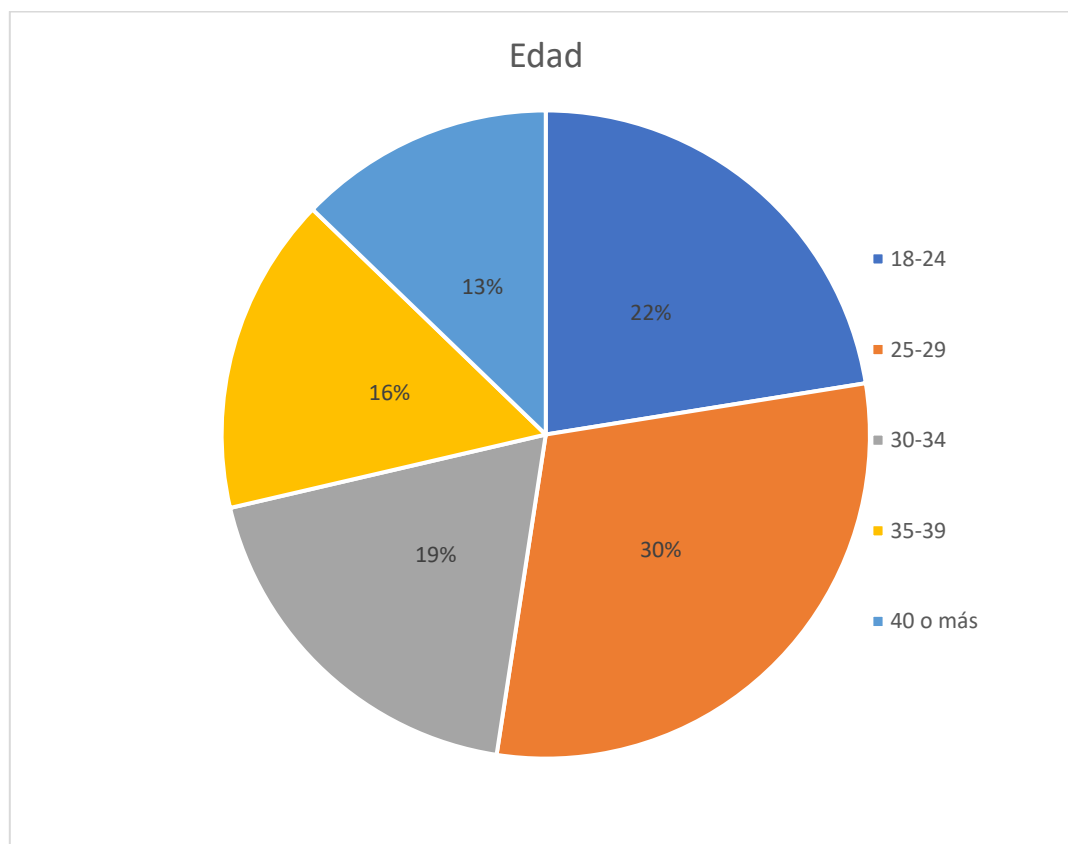
Edad

			Edad					Total	
Fundación			18-24	25-29	30-34	35-39	40 o MAS		
F. AZULADO	Género	Femenino	Recuento	14	22	18	11	9	74
			%	18,9%	29,7%	24,3%	14,9%	12,2%	100,0%
	Masculino	Recuento	23	14	6	6	4	53	
		%	43,4%	26,4%	11,3%	11,3%	7,5%	100,0%	
	Total	Recuento	37	36	24	17	13	127	
		%	29,1%	28,3%	18,9%	13,4%	10,2%	100,0%	
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento	7	13	5	6	6	37
			%	18,9%	35,1%	13,5%	16,2%	16,2%	100,0%
	Masculino	Recuento	3	8	4	5	4	24	
		%	12,5%	33,3%	16,7%	20,8%	16,7%	100,0%	
	Total	Recuento	10	21	9	11	10	61	
		%	16,4%	34,4%	14,8%	18,0%	16,4%	100,0%	
F. ESQUEL	Género	Femenino	Recuento	0	6	5	6	4	21
			%	0,0%	28,6%	23,8%	28,6%	19,0%	100,0%
	Masculino	Recuento	4	5	5	2	2	18	
		%	22,2%	27,8%	27,8%	11,1%	11,1%	100,0%	
	Total	Recuento	4	11	10	8	6	39	
		%	10,3%	28,2%	25,6%	20,5%	15,4%	100,0%	
TOTAL	Género	Femenino	Recuento	21	41	28	23	19	132
			%	15,9%	31,1%	21,2%	17,4%	14,4%	100,0%
	Masculino	Recuento	30	27	15	13	10	95	
		%	31,6%	28,4%	15,8%	13,7%	10,5%	100,0%	
	Total	Recuento	51	68	43	36	29	227	
		%	22,5%	30,0%	18,9%	15,9%	12,8%	100,0%	

Como se puede evidenciar en la tabla 9, se determina que y del total de 227 personas encuestadas, 162 que representa un 87,2% están en el rango de 18 a 39 años de edad, demostrando una gran representatividad en participación dentro de las fundaciones el rango de adultos jóvenes, que probablemente, son creativos, dinámicos y sientan cierto apego con este tipo de actividades sociales. A diferencia de los trabajadores en el rango de 35 en adelante que tan solo representa el 28,64%, el cual muestra que no incide significativamente las personas adultas lo que se llega a la conclusión que no tienen participación activa y que probablemente no trabajan directamente con la sociedad (Figura 8).

### Figura 8

*Edad*



### Área laboral al que pertenece

El estudio de la variable el área laboral al que pertenece ofrece la determinación de los intereses y necesidades que tienen las personas encuestadas, en base a el área laboral en la que se encuentre. Por esta razón, la información que se recolecta, se presenta a continuación en la tabla 10, contribuye al entendimiento del perfil de la persona encuestada el que va a dar según su percepción sobre el tema en cuestión. A su vez, esta información permite saber el número de operarios en cada área de cada una de la fundación para el manejo de actividades con la sociedad.

**Tabla 10**

#### Área laboral

			Área laboral al que pertenece					Total	
Fundación			Admini- strativa	Conta- ble	Gerен- cial	Opera- tiva	Otro		
F. AZULADO	Género	Femenino	Recuento	6	2	1	59	6	74
			%	8,1%	2,7%	1,4%	79,7%	8,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	2	2	1	45	3	53	
		%	3,8%	3,8%	1,9%	84,9%	5,7%	100,0%	
	Total	Recuento	8	4	2	104	9	127	
		%	6,3%	3,1%	1,6%	81,9%	7,1%	100,0%	
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento	3	3	0	28	3	37
			%	8,1%	8,1%	0,0%	75,7%	8,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	2	1	1	16	4	24	
		%	8,3%	4,2%	4,2%	66,7%	16,7%	100,0%	
	Total	Recuento	5	4	1	44	7	61	
		%	8,2%	6,6%	1,6%	72,1%	11,5%	100,0%	
F. ESQUEL	Género	Femenino	Recuento	4	1	1	13	2	21
			%	19,0%	4,8%	4,8%	61,9%	9,5%	100,0%
	Masculino	Recuento	0	2	0	13	3	18	
		%	0,0%	11,1%	0,0%	72,2%	16,7%	100,0%	
	Total	Recuento	4	3	1	26	5	39	
		%	10,3%	7,7%	2,6%	66,7%	12,8%	100,0%	
TOT	Género	Femenino	Recuento	13	6	2	100	11	132
		%	9,8%	4,5%	1,5%	75,8%	8,3%	100,0%	

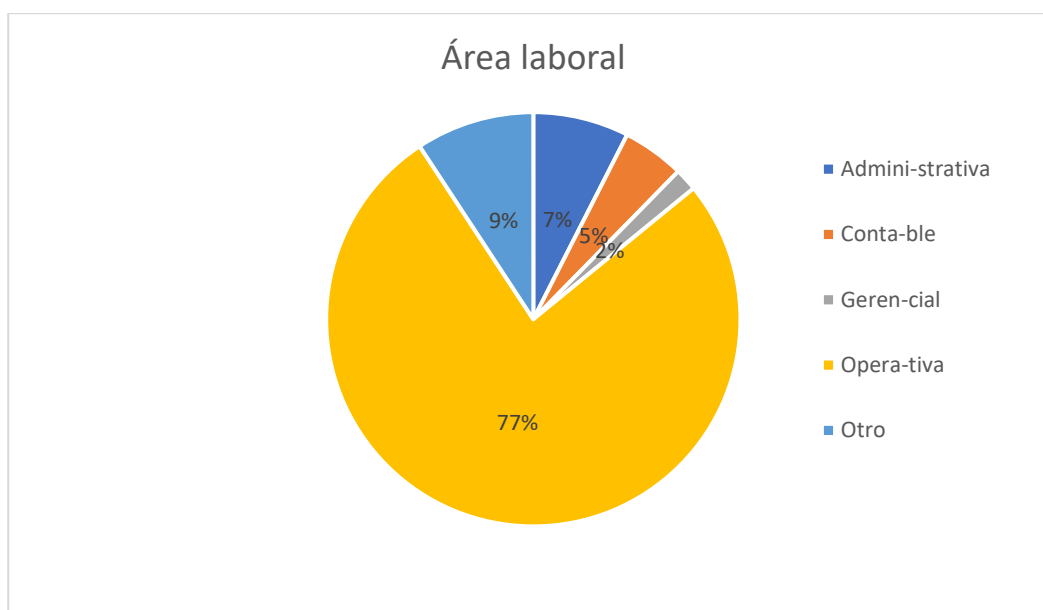
Continúa 

Masculino	Recuento	4	5	2	74	10	95
	%	4,2%	5,3%	2,1%	77,9%	10,5%	100,0%
Total	Recuento	17	11	4	174	21	227
	%	7,5%	4,8%	1,8%	76,7%	9,3%	100,0%

Como se puede evidenciar en la tabla 10, de las 227 personas encuestadas, 174 representan un 76,7% del total que se encuentra en el área operativa, lo cual significa que es el área que toma contacto con la sociedad ya que este es el giro principal de las fundaciones. Al contrario, el área gerencial, contable y administrativa con 28 respuestas cuyo porcentaje es únicamente un 12,3%, respalda las áreas en donde no se necesitan mucho personal para manejar las fundaciones, sin embargo, siguen siendo importantes para que cada una de las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRSE de Quito sigan realizando sus actividades con las sociedad y grupos de interés enfocándose en el bienestar de la sociedad (Figura 9).

**Figura 9**

*Área laboral*




### Formación profesional

La variable de formación profesional, es muy importante para el análisis del tema de estudio, puesto que, cada persona tiene una visión muy diferenciada sobre la aplicación de la RSE dentro de cada una de las organizaciones. Esto da lugar a evidenciar una de las preguntas en cuestión y saber si dentro de las organizaciones existe oportunidad laboral para todas las personas sin enfocarse si es que tienen o no formación profesional ya que, en algunos casos, la experiencia es importante. A continuación, en la tabla 11, se muestra la frecuencia de la formación profesional de los encuestados.

**Tabla 11**

### Formación profesional

	Fundación		Formación profesional					Total
			Otro	Posgrado	Primaria	Secundaria	Universitaria	
F. AZULADO	Género Femenino	Recuento	10	11		9	44	74
		%	13,5%	14,9%		12,2%	59,5%	100,0%
	Masculino	Recuento	8	3		14	28	53
		%	15,1%	5,7%		26,4%	52,8%	100,0%
	Total	Recuento	18	14		23	72	127
		%	14,2%	11,0%		18,1%	56,7%	100,0%
F. FUDELA	Género Femenino	Recuento	5	5		4	23	37
		%	13,5%	13,5%		10,8%	62,2%	100,0%
	Masculino	Recuento	2	7		7	8	24
		%	8,3%	29,2%		29,2%	33,3%	100,0%
	Total	Recuento	7	12		11	31	61
		%	11,5%	19,7%		18,0%	50,8%	100,0%
F. ESQUEL	Género Femenino	Recuento	3	9	0	3	6	21
		%	14,3%	42,9%	0,0%	14,3%	28,6%	100,0%
	Masculino	Recuento	5	2	1	4	6	18
		%	27,8%	11,1%	5,6%	22,2%	33,3%	100,0%
	Total	Recuento	8	11	1	7	12	39
		%	20,5%	28,2%	2,6%	17,9%	30,8%	100,0%
Total	Género Femenino	Recuento	18	25	0	16	73	132
		%	13,6%	18,9%	0,0%	12,1%	55,3%	100,0%

Continúa 

	Masculino	Recuento	15	12	1	25	42	95
		%	15,8%	12,6%	1,1%	26,3%	44,2%	100,0%
Total		Recuento	33	37	1	41	115	227
		%	14,5%	16,3%	0,4%	18,1%	50,7%	100,0%

Como se puede observar en la tabla 11, del total de las 227 personas encuestadas, 152 que representan el 67% que evidencian estudios universitarios y de posgrados, lo que significa que la mayoría de personas y colaboradores son universitarios, una de las razones es por los convenios que tienen las fundaciones con las diferentes universidades que da apertura a jóvenes dinámicos, proactivos, creativos que participen en las actividades. Al contrario, 33 trabajadores corresponden al 14,5% de total de encuestas, concluyendo que en las fundaciones no existen personas con un bajo nivel profesional y es válido por el hecho de que el giro de las fundaciones es el trabajo con personas y se necesita conocimientos de las diferentes áreas relacionadas con el giro de la fundación (Figura 10).

### Figura 10

#### *Formación profesional*



### **Tiempo de pertenencia en la fundación**

Para la presente investigación, el estudio de la variable de tiempo de pertenencia en la fundación es importante ya que, las personas desarrollan una imagen de la fundación en su conciencia los cuales dependen del ambiente laboral y la experiencia que adquieren a través del tiempo. Son distribuidos pro anos de experiencias puesto que, unas personas con más o menos amos de pertenecer a la organización tendrán un concepto distinto de la aplicación de la RSE dentro de estas. A continuación, en la tabla 12, se refleja la frecuencia de los anos de pertenencia dentro de cada fundación.

**Tabla 12**

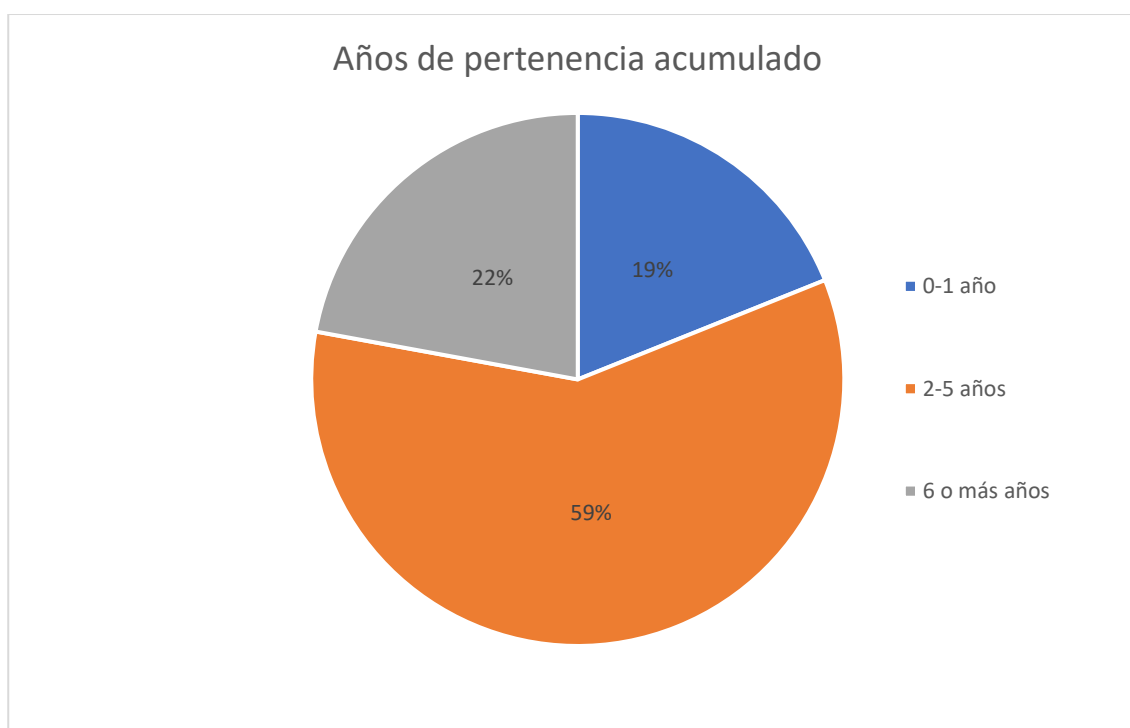
*Años de pertenencia acumulado*

	Fundación		Tiempo de pertenecer en la fundación			Total	
			0-1 año	2-5 años	6 o más años		
F. AZULADO	Género	Femenino	Recuento	27	40	7	74
			%	36,5%	54,1%	9,5%	100,0%
		Masculino	Recuento	10	36	7	53
			%	18,9%	67,9%	13,2%	100,0%
	Total		Recuento	37	76	14	127
			%	29,1%	59,8%	11,0%	100,0%
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento	16	17	4	37
			%	43,2%	45,9%	10,8%	100,0%
		Masculino	Recuento	3	12	9	24
			%	12,5%	50,0%	37,5%	100,0%
	Total		Recuento	19	29	13	61
			%	31,1%	47,5%	21,3%	100,0%
F. ESQUEL	Género	Femenino	Recuento	7	11	3	21
			%	33,3%	52,4%	14,3%	100,0%
		Masculino	Recuento	5	8	5	18
			%	27,8%	44,4%	27,8%	100,0%
	Total		Recuento	12	19	8	39
			%	30,8%	48,7%	20,5%	100,0%
TOTAL	Género	Femenino	Recuento	50	68	14	132
			%	37,9%	51,5%	10,6%	100,0%
		Masculino	Recuento	18	56	21	95
			%	18,9%	58,9%	22,1%	100,0%
	Total		Recuento	68	124	35	227
			%	30,0%	54,6%	15,4%	100,0%

Como se puede visualizar en la tabla 12, de 227 personas encuestadas, 159 que representan un 70% se encuentran de 2 años en adelante trabajando en las diferentes fundaciones, lo que respalda la experiencia de cada trabajador ya que una de las actividades principales es el contacto con las personas y saben el protocolo que se debe seguir en cada actividad asignada. Por otro lado, 35 encuestados correspondiente al 15,4%, lo que recalca que las personas con más experiencia son pocas, sin embargo, estas mueven a las fundaciones por una eficiente gestión de las tareas, experiencia y conocimiento en cada una de las áreas (Figura 11).

### Figura 11

*Años de pertenencia acumulado*



### Salario

El salario se define como el valor monetario que recibe una persona a cambio de una actividad encargada, siendo la base esencial de su calidad de vida, subsistencia y la



de su familia, en caso de tenerla. Esta variable es importante para la permanencia estable dentro de una organización dependiendo el perfil del puesto de trabajo. A continuación, en la tabla 13 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con respecto a la conformidad que mantienen los trabajadores con el salario que se reciben dentro de cada una de las fundaciones que garantizan mantener una buena calidad de vida.

**Tabla 13**

*Calificación sobre salario*

Fundación			Salario					Total
			1	2	3	4	5	
F. AZULADO	Género Femenino	Recuento	0		10	46	18	74
		%	0,0%		13,5%	62,2%	24,3%	100,0%
	Masculino	Recuento	1		23	24	5	53
		%	1,9%		43,4%	45,3%	9,4%	100,0%
	Total	Recuento	1		33	70	23	127
		%	0,8%		26,0%	55,1%	18,1%	100,0%
F. FUDELA	Género Femenino	Recuento		1	7	17	12	37
		%		2,7%	18,9%	45,9%	32,4%	100,0%
	Masculino	Recuento		1	10	8	5	24
		%		4,2%	41,7%	33,3%	20,8%	100,0%
	Total	Recuento		2	17	25	17	61
		%		3,3%	27,9%	41,0%	27,9%	100,0%
F. ESQUEL	Género Femenino	Recuento			5	8	8	21
		%			23,8%	38,1%	38,1%	100,0%
	Masculino	Recuento			9	7	2	18
		%			50,0%	38,9%	11,1%	100,0%
	Total	Recuento			14	15	10	39
		%			35,9%	38,5%	25,6%	100,0%
TOTAL	Género Femenino	Recuento	0	1	22	71	38	132
		%	0,0%	0,8%	16,7%	53,8%	28,8%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	1	42	39	12	95
		%						

Continúa 

	%	1,1%	1,1%	44,2%	41,1%	12,6%	100,0%
Total	Recuento	1	2	64	110	50	227
	%	0,4%	0,9%	28,2%	48,5%	22,0%	100,0%

En la tabla 13, se puede visualizar que según los resultados obtenidos que, 214 personas encuestadas que representa el 98.7% de total, opina que el salario que reciben esta conforme, ya que éste es competitivo dentro del mercado. Al contrario, solo un 1,30% considera que el salario no es óptimo dentro de las fundaciones donde trabajan.

#### **Tabla 14**

*Salario su media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Salario	3,907	0,755

Como se puede observar en la tabla 14, la media sobre el salario que recibe el Talento Humano el cual busca el mantenimiento de una buena calidad de vida fue de 3,907, lo que denota que existe una aceptación ya que este es competitivo en el mercado laboral. Por otro lado, se muestra el coeficiente de la desviación estándar de 0,755 que demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a que no existe mucha variación de criterio.


## Actualización de estudios

La obtención de estudios alcanzados, son una puerta a oportunidades de crecimiento profesional y consigo a una mejoría en la calidad de vida. Por ello, para todo trabajador es importante formarse profesionalmente y que la organización apoye y garantice en el proceso asegurando un talento humano preparado. A continuación, en la tabla 15 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores dentro de las fundaciones respecto al apoyo a los trabajadores que requieren actualizar sus estudios.

**Tabla 15**

*Calificación sobre actualización de estudios*

	Fundación		Actualización de estudios			Total	
			3	4	5		
<b>F. AZULADO</b>	Género	Femenino	Recuento	22	27	25	74
			%	29,7%	36,5%	33,8%	100,0%
		Masculino	Recuento	23	22	8	53
			%	43,4%	41,5%	15,1%	100,0%
	Total		Recuento	45	49	33	127
			%	35,4%	38,6%	26,0%	100,0%
<b>F. FUDELA</b>	Género	Femenino	Recuento	3	17	17	37
			%	8,1%	45,9%	45,9%	100,0%
		Masculino	Recuento	6	14	4	24
			%	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%
	Total		Recuento	9	31	21	61
			%	14,8%	50,8%	34,4%	100,0%
<b>F. ESQUEL</b>	Género	Femenino	Recuento	4	9	8	21
			%	19,0%	42,9%	38,1%	100,0%
		Masculino	Recuento	5	11	2	18
			%	27,8%	61,1%	11,1%	100,0%

Continúa 

<b>TOTAL</b>	Total	Recuento	9	20	10	39	
		%	23,1%	51,3%	25,6%	100,0%	
	Género	Femenino	Recuento	29	53	50	132
			%	22,0%	40,2%	37,9%	100,0%
		Masculino	Recuento	34	47	14	95
			%	35,8%	49,5%	14,7%	100,0%
	Total	Recuento	63	100	64	227	
		%	27,8%	44,1%	28,2%	100,0%	

En la tabla 13, se puede visualizar que según los resultados obtenidos que, 164 personas encuestadas que representa el 72,3% de total, considera que existe un apoyo para aquellos trabajadores que deseen terminas o actualizar sus estudios lo puedan hacer, ya que dicho factor puede beneficiar a la misma fundación a futuro, formando profesionales dentro de ésta.

**Tabla 16**

*Actualización de datos, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Actualización de estudios	4,004	0,7496

Como se puede visualizar en la tabla 16, la media sobre el apoyo que dan las fundaciones a los trabajadores de la actualización de sus estudios fue de 4,004, lo que afirma que las organizaciones ayudan a sus trabajadores, beneficiándolos en cada área de trabajo en un futuro con la aplicación de sus conocimientos adquiridos, y una ventaja

competitiva de la posesión de un personal preparado profesionalmente. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7496, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a las variables actualización de estudios son altas.


### Desarrollo de habilidades

Dentro de todas las organizaciones, el desarrollo de habilidades permite al trabajador identificar sus capacidades y aptitudes con el fin de la búsqueda de un mejor perfil de puesto de trabajo, garantizando una gestión eficiente de las actividades laborales. A continuación, en la tabla 17 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores dentro de las fundaciones respecto al ofrecimiento de oportunidad de desarrollo de habilidades.

**Tabla 17**

*Calificación sobre desarrollo de habilidades*

	Fundación		Desarrollo de habilidades			Total
			3	4	5	
<b>F. AZULADO</b>	Género Femenino	Recuento	13	36	25	74
		%	17,6%	48,6%	33,8%	100,0%
	Masculino	Recuento	12	33	8	53
		%	22,6%	62,3%	15,1%	100,0%
	Total	Recuento	25	69	33	127
		%	19,7%	54,3%	26,0%	100,0%
<b>F. FUDELA</b>	Género Femenino	Recuento	10	14	13	37
		%	27,0%	37,8%	35,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	2	13	9	24
		%	8,3%	54,2%	37,5%	100,0%
	Total	Recuento	12	27	22	61
		%	19,7%	44,3%	36,1%	100,0%
<b>F.</b>	Género Femenino	Recuento	2	11	8	21

Continúa 

		%	9,5%	52,4%	38,1%	100,0%	
	Masculino	Recuento	7	8	3	18	
		%	38,9%	44,4%	16,7%	100,0%	
	Total	Recuento	9	19	11	39	
		%	23,1%	48,7%	28,2%	100,0%	
<b>TOTAL</b>	Género	Femenino	Recuento	25	61	46	132
			%	18,9%	46,2%	34,8%	100,0%
		Masculino	Recuento	21	54	20	95
			%	22,1%	56,8%	21,1%	100,0%
		Total	Recuento	46	115	66	227
			%	20,3%	50,7%	29,1%	100,0%

En la tabla 17, se puede visualizar que según los resultados obtenidos que, 181 personas encuestadas que representa el 79,8% de total, considera que las fundaciones analizadas apoyan y estimulan al desarrollo de las habilidades y capacidades de los trabajadores, siendo esencial para la obtención una productividad eficiente por parte del grupo de interés que es el Talento Humano.

**Tabla 18**

*Desarrollo de habilidades, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Desarrollo de habilidades	4,008	0,6984

Como se puede visualizar en la tabla 18, la media sobre las diversas oportunidades de desarrollo de habilidades fue de 4,008, lo que señala que las organizaciones imparten un espacio y actividades para que los trabajadores puedan

desenvolverse de mejor manera frente a las diversas situaciones, con el uso de materiales y recursos de las mismas, el cual permite un fortalecimiento de la calidad de servicio que demuestran a la sociedad o público con el que se trabaja. Por otro lado, la desviación estándar de 0,6984 y demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la variable de desarrollo de habilidades son altas.


### **Igualdad de oportunidades laborales**

Dentro de las organizaciones, una igualdad de oportunidades es uno de los factores que comprende una responsabilidad social corporativa, que transparenta el reconocimiento de trabajadores que han demostrado sus capacidades y aptitudes considerables en los procesos de ascenso de personal. Esto se ha cuestionado, puesto que en muchas ocasiones los puestos vacantes son ocupados por personas erróneas para el trabajo. A continuación, en la tabla 18 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

**Tabla 19**

*Calificación sobre igualdad de oportunidades laborales*

<b>Fundación</b>			<b>Igualdad de oportunidades laborales</b>				<b>Total</b>	
			<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>F. AZULADO</b>	Género	Femenino	Recuento	1	12	40	21	74
			%	1,4%	16,2%	54,1%	28,4%	100,0%
	Masculino	Recuento	0	22	23	8	53	
		%	0,0%	41,5%	43,4%	15,1%	100,0%	
	Total	Recuento	1	34	63	29	127	
		%	0,8%	26,8%	49,6%	22,8%	100,0%	
<b>F.</b>	Género	Femenino	Recuento	3	18	16	37	

Continúa 

		%		8,1%	48,6%	43,2%	100,0%
	Masculino	Recuento		8	15	1	24
		%		33,3%	62,5%	4,2%	100,0%
	Total	Recuento		11	33	17	61
		%		18,0%	54,1%	27,9%	100,0%
<b>F. ESQUEL</b>	Femenino	Recuento		6	6	9	21
		%		28,6%	28,6%	42,9%	100,0%
	Masculino	Recuento		3	11	4	18
		%		16,7%	61,1%	22,2%	100,0%
	Total	Recuento		9	17	13	39
		%		23,1%	43,6%	33,3%	100,0%
<b>TOTAL</b>	Femenino	Recuento	1	21	64	46	132
		%	0,8%	15,9%	48,5%	34,8%	100,0%
	Masculino	Recuento	0	33	49	13	95
		%	0,0%	34,7%	51,6%	13,7%	100,0%
	Total	Recuento	1	54	113	59	227
		%	0,4%	23,8%	49,8%	26,0%	100,0%

En la tabla 19 se puede resaltar que según los resultados obtenidos que, 110 personas encuestadas que representa el 83,3% de total de mujeres opinan que las oportunidades laborales dentro de las fundaciones son óptimas que probablemente tengan un perfil tanto personal como profesional para el trabajo social en el que se enfoca. Que, al contrario, solo 16,7 fueron hombres que pertenecen a estas organizaciones.



**Tabla 20***Igualdad de oportunidades, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Igualdad de oportunidades laborales	4,103	0,7194

Como se puede visualizar en la tabla 20, la media sobre las oportunidades que ofrece la fundación de una igualdad de oportunidades para todos los trabajadores fue de 4,103, lo que demuestra que en las organizaciones existe la posibilidad de una demostración de capacidades y aptitudes que apuntan a un ascenso en cada una de las áreas, siendo consciente del esfuerzo y tiempo invertido de cada trabajador creando una pertenecía de la fundación. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7194 y varianza con coeficiente de 0,518, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la igualdad y oportunidades laborales son aceptables

### **Proyectos de bienestar social**

La sociedad es el principal público que las fundaciones deben cuidar, puesto que, el objetivo principal de estas es ayudar a personas necesitadas y que estas puedan sobresalir gracias a los proyectos y programas implementadas. Esto, ayudar a mejorar la calidad de vida de muchas personas, contribuyendo a disminuir la pobreza dentro de la sociedad. A continuación, en la tabla 21 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

Tabla 21

Calificación sobre proyectos de bienestar

	Fundación		Proyectos de bienestar			Total	
			3	4	5		
<b>F. AZULADO</b>	Género	Femenino	Recuento	15	24	35	74
			%	20,3%	32,4%	47,3%	100,0%
		Masculino	Recuento	10	29	14	53
			%	18,9%	54,7%	26,4%	100,0%
	Total		Recuento	25	53	49	127
			%	19,7%	41,7%	38,6%	100,0%
<b>F. FUDELA</b>	Género	Femenino	Recuento	5	11	21	37
			%	13,5%	29,7%	56,8%	100,0%
		Masculino	Recuento	5	10	9	24
			%	20,8%	41,7%	37,5%	100,0%
	Total		Recuento	10	21	30	61
			%	16,4%	34,4%	49,2%	100,0%
<b>F. ESQUEL</b>	Género	Femenino	Recuento	3	7	11	21
			%	14,3%	33,3%	52,4%	100,0%
		Masculino	Recuento	4	13	1	18
			%	22,2%	72,2%	5,6%	100,0%
	Total		Recuento	7	20	12	39
			%	17,9%	51,3%	30,8%	100,0%
<b>TOTAL</b>	Género	Femenino	Recuento	23	42	67	132
			%	17,4%	31,8%	50,8%	100,0%
		Masculino	Recuento	19	52	24	95
			%	20,0%	54,7%	25,3%	100,0%
	Total		Recuento	42	94	91	227
			%	18,5%	41,4%	40,1%	100,0%

En la tabla 21, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 185 personas encuestadas que representan al 81,5% acumulado, están conformes con los proyectos y programas sociales que realiza las fundaciones con la sociedad, puesto que

demuestra interés en el cumplimiento de uno de los objetivos que es una mejora en la calidad de vida de los habitantes.

## **Tabla 22**

*Proyectos de bienestar, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Proyectos de bienestar	4,216	0,7360

Como se puede visualizar en la tabla 22, la media sobre las campañas y proyectos del bienestar hacia la sociedad fue de 4,216, lo que corrobora que las organizaciones por naturaleza tienen el trabajo que ayudar en la sociedad. Esto a través de campañas, actividades los cuales buscan el cumplimiento de los objetivos propuestos en cada una de estas, creando una imagen solidaria y preferencia por estas organizaciones. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7360 y varianza con coeficiente de 0,542, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la pregunta cinco son altas

## **Contratación de discapacitados**

Dentro de las organizaciones, la complejidad de la integración sociolaboral de las personas con algún tipo de discapacidad justifica la necesidad de la planificación al conjunto de acciones centradas principalmente en las habilidades y competencias laborales. Por esto, las fundaciones aceptan personas con discapacidades para que desarrollen habilidades y no se estancuen, ya que pueden laborar a su propia forma de

hacerlo. A continuación, en la tabla 23 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

**Tabla 23**

*Calificación sobre contratación a personas de discapacidad de discapacitados*

	Fundación		Contratación de					Total	
			1	2	3	4	5		
<b>F. AZULADO</b>	Género	Femenino	Recuento	1	1	20	38	14	74
		%	1,4%	1,4%	27,0%	51,4%	18,9%	100,0%	
	Masculino	Recuento	0	0	16	29	8	53	
		%	0,0%	0,0%	30,2%	54,7%	15,1%	100,0%	
	Total	Recuento	1	1	36	67	22	127	
		%	0,8%	0,8%	28,3%	52,8%	17,3%	100,0%	
<b>F. FUDELA</b>	Género	Femenino	Recuento	1	12	16	8	37	
		%	2,7%	32,4%	43,2%	21,6%	100,0%		
	Masculino	Recuento	0	9	13	2	24		
		%	0,0%	37,5%	54,2%	8,3%	100,0%		
	Total	Recuento	1	21	29	10	61		
		%	1,6%	34,4%	47,5%	16,4%	100,0%		
<b>F. ESQUEL</b>	Género	Femenino	Recuento	5	8	8	21		
		%	23,8%	38,1%	38,1%	100,0%			
	Masculino	Recuento	5	11	2	18			
		%	27,8%	61,1%	11,1%	100,0%			
	Total	Recuento	10	19	10	39			
		%	25,6%	48,7%	25,6%	100,0%			
<b>TOTAL</b>	Género	Femenino	Recuento	1	2	37	62	30	132
		%	0,8%	1,5%	28,0%	47,0%	22,7%	100,0%	
	Masculino	Recuento	0	0	30	53	12	95	
		%	0,0%	0,0%	31,6%	55,8%	12,6%	100,0%	
	Total	Recuento	1	2	67	115	42	227	
		%	0,4%	0,9%	29,5%	50,7%	18,5%	100,0%	

En la tabla 23, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 182 personas encuestadas que representan al 80.2% acumulado, consideran que la obligación de tener personal con discapacidad dentro de las fundaciones es óptima, pues apoya a los derechos de las personas a que se traten por igual y tengas las mismas oportunidades tanto personales como laborales dentro de las organizaciones.

#### **Tabla 24**

*Contratación de discapacitados, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Contratación de discapacitados	3,859	0,7332

Como se puede visualizar en la tabla 24, la media sobre la contratación a personas con discapacidad fue de 3,859, lo que demuestra que no existe una mayor aceptación de trabajadores con condiciones distintas. Uno de los factores evidenciados es el tiempo e inversión para su capacitación y seguimiento en actividades donde no se requiere mayor esfuerzo, por dicha razón existen una o dos personas por fundación. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7332 y varianza con coeficiente de 0,538, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la pregunta seis son entre medias y altas.


## Calidad de servicio

La calidad del servicio de las fundaciones se basa en la satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad que es expresado a la misma, con el fin de la obtención de una respuesta que permita determinar estrategias para mejora. Es decir, cumplir expectativas al contacto con personas es demasiado subjetivo por el diferente pensamiento de las personas; recaen en necesidades similares. A continuación, en la tabla 25 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

**Tabla 25**

*Calificación sobre calidad de productos y servicios*

	Fundación		Calidad de servicio			Total	
			3	4	5		
<b>F. AZULADO</b>	Femenino	Recuento	12	38	24	74	
		%	16,2%	51,4%	32,4%	100,0%	
	Masculino	Recuento	18	29	6	53	
		%	34,0%	54,7%	11,3%	100,0%	
	Total	Recuento	30	67	30	127	
		%	23,6%	52,8%	23,6%	100,0%	
<b>F. FUDELA</b>	Femenino	Recuento	7	17	13	37	
		%	18,9%	45,9%	35,1%	100,0%	
	Masculino	Recuento	6	14	4	24	
		%	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%	
	Total	Recuento	13	31	17	61	
		%	21,3%	50,8%	27,9%	100,0%	
<b>F. ESQUEL</b>	Femenino	Recuento	2	11	8	21	
		%	9,5%	52,4%	38,1%	100,0%	
	Masculino	Recuento	5	11	2	18	
		%	27,8%	61,1%	11,1%	100,0%	
	Total	Recuento	7	22	10	39	
		%	17,9%	56,4%	25,6%	100,0%	
<b>T</b>	Género	Femenino	Recuento	21	66	45	132

Continúa 

	%	15,9%	50,0%	34,1%	100,0%
Masculino	Recuento	29	54	12	95
	%	30,5%	56,8%	12,6%	100,0%
Total	Recuento	50	120	57	227
	%	22,0%	52,9%	25,1%	100,0%

En la tabla 25, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 177 personas encuestadas que representan al 78,00% acumulado, considera que el servicio ofertado por las fundaciones es de calidad, puesto que éstas cumplen con los principios y valores que beneficia a los más necesitados y demuestra acciones de altruismo ante la comunidad.

### **Tabla 26**

*Servicio de calidad, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Servicio de Calidad	4,031	0,6874

Como se puede visualizar en la tabla 26, la media sobre el ofrecimiento de servicios de calidad a la sociedad fue de 4,031, lo que contrasta que la calidad de cada actividad y ejecutada que organiza cada una de las fundaciones es eficiente tanto para el cumplimiento de los objetivos con la sociedad como una gestión eficiente dentro de cada de estas. Por otro lado, la desviación estándar de 0,6874 y varianza con coeficiente de 0,472, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la pregunta siete son entre medias y altas.

## Respuesta a reclamaciones

Toda empresa tiene reclamaciones por parte de clientes, los cuales indican que algo no está realizado correctamente, esto permite la identificación de actividades que afectan la gestión, cuyo fin es disminuir o eliminar pésimas acciones. Puesto que, base a las reclamaciones se corrigen pequeñas tareas dentro de los procesos de la cadena valor, generando nuevas estrategias de gestión. A continuación, en la tabla 27 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

**Tabla 27**

*Calificación de respuesta a reclamaciones*

Fundación			Respuesta a reclamaciones			Total	
			3	4	5		
F. AZULADO	Género	Femenino	Recuento	19	32	23	74
			%	25,7%	43,2%	31,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	15	30	8	53	
		%	28,3%	56,6%	15,1%	100,0%	
	Total	Recuento	34	62	31	127	
		%	26,8%	48,8%	24,4%	100,0%	
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento	9	14	14	37
			%	24,3%	37,8%	37,8%	100,0%
	Masculino	Recuento	7	13	4	24	
		%	29,2%	54,2%	16,7%	100,0%	
	Total	Recuento	16	27	18	61	
		%	26,2%	44,3%	29,5%	100,0%	
F. CUC	Género	Femenino	Recuento	2	9	10	21
			%	9,5%	42,9%	47,6%	100,0%
	Masculino	Recuento	3	13	2	18	

Continúa 



		%	16,7%	72,2%	11,1%	100,0%
	Total	Recuento	5	22	12	39
		%	12,8%	56,4%	30,8%	100,0%
TOTAL	Femenino	Recuento	30	55	47	132
		%	22,7%	41,7%	35,6%	100,0%
	Masculino	Recuento	25	56	14	95
		%	26,3%	58,9%	14,7%	100,0%
	Total	Recuento	55	111	61	227
		%	24,2%	48,9%	26,9%	100,0%

En la tabla 27, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 171 personas encuestadas que representan al 75,8% acumulado, considera que la respuesta a las reclamaciones dentro y fuera de las fundaciones con la sociedad con optimas, demostrando que estas organizaciones solo cumplen con su rol que es el atendimento a las personas que más necesitan de apoyo para su crecimiento.

### Tabla 28

*Respuesta a reclamaciones, media y desviación estándar*

Variable	Media	Desviación estándar
Respuesta a reclamaciones	4,026	0,7159

Como se puede visualizar en la tabla 28, la media sobre el respeto de los derechos de la sociedad y la respuesta a sus reclamaciones fue de 4,026, afirmando que cada una de las actividades principales de las fundaciones es responder a los pedidos de la sociedad basándose en sus principios y legalidad como organización esto permite un

mejor control y seguimiento de los programas y proyectos que se realizan. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7159, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la variable de respuesta a reclamaciones son altas.

### Información sobre servicios

Los servicios que ofertan las fundaciones, sean proyectos, programas y actividades, se informan de manera directa o indirecta a sus colaboradores que hace eco a la demás sociedad, haciendo que en su mayoría participen y conozcan nuevos temas de aprendizaje. Es así como una información clara y precisa facilita el ánimo de los colaboradores a formar parte de las fundaciones. A continuación, en la tabla 29 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

**Tabla 29**

*Calificación sobre información de los servicios prestados por las fundaciones*

		Fundación	Información sobre servicios			Total	
			3	4	5		
F. AZULADO	Género	Femenino	Recuento	15	37	22	74
			%	20,3%	50,0%	29,7%	100,0%
	Masculino	Recuento	19	28	6	53	
		%	35,8%	52,8%	11,3%	100,0%	
	Total	Recuento	34	65	28	127	
		%	26,8%	51,2%	22,0%	100,0%	
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento	8	18	11	37
			%	21,6%	48,6%	29,7%	100,0%
	Masculino	Recuento	7	10	7	24	
		%	29,2%	41,7%	29,2%	100,0%	
	Total	Recuento	15	28	18	61	
		%	24,6%	45,9%	29,5%	100,0%	

Continúa 

<b>F. ESQUEL</b>	Género	Femenino	Recuento	5	9	7	21
			%	23,8%	42,9%	33,3%	100,0%
	Masculino	Recuento	7	10	1	18	
		%	38,9%	55,6%	5,6%	100,0%	
	Total	Recuento	12	19	8	39	
		%	30,8%	48,7%	20,5%	100,0%	
<b>TOTAL</b>	Género	Femenino	Recuento	28	64	40	132
			%	21,2%	48,5%	30,3%	100,0%
	Masculino	Recuento	33	48	14	95	
		%	34,7%	50,5%	14,7%	100,0%	
	Total	Recuento	61	112	54	227	
		%	26,9%	49,3%	23,8%	100,0%	

En la tabla 29, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 173 personas encuestadas que representan al 76.2% acumulado, considera que la información de los servicios que ofrecen las fundaciones es clara y permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales, recalcando la importancia de la comunicación entre fundación y sociedad.

**Tabla 30**

*Información de servicios, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Información de servicios	3,969	0,7127

Como se puede visualizar en la tabla 30, la media sobre la información completa de sus proyectos y actividades fue del 3,969, lo que resalta que existe la comunicación

entre fundación y sociedad de los programas a sus diferentes temas y objetivos que deben cumplirse, sin embargo, existe poca claridad o exactitud con lo que respeta a estos. Resultado de esto, causa problemas de comunicación y al final afecta a las fundaciones. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7159 y varianza con coeficiente de 0,513, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere la información de servicios, son altas.


### **Economía para cubrir necesidades**

El mantenimiento económico de las fundaciones depende de muchos procesos y factores, es importante aclarar el estado de la fundación a menudo, con el fin de un gestionamiento financiero eficiente que permita satisfacer necesidades de la organización. Es así como, el factor económico como en todas las empresas debe estar equilibrado para una mejora continua y crecimiento estable. A continuación, en la tabla 31 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

**Tabla 31**

*Calificación sobre economía para cubrir necesidades*

	Fundación		Economía para cubrir necesidades				Total
			2	3	4	5	
F. AZULADO	Femenino	Recuento	0	19	31	24	74
		%	0,0%	25,7%	41,9%	32,4%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	15	26	11	53
		%	1,9%	28,3%	49,1%	20,8%	100,0%

Continua 

	Total	Recuento	1	34	57	35	127
		%	0,8%	26,8%	44,9%	27,6%	100,0%
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento	9	13	15	37
		%	24,3%	35,1%	40,5%	100,0%	
	Masculino	Recuento	7	11	6	24	
		%	29,2%	45,8%	25,0%	100,0%	
Total	Recuento	16	24	21	61		
		%	26,2%	39,3%	34,4%	100,0%	
F. ESQUEL	Género	Femenino	Recuento	3	8	10	21
		%	14,3%	38,1%	47,6%	100,0%	
	Masculino	Recuento	6	11	1	18	
		%	33,3%	61,1%	5,6%	100,0%	
Total	Recuento	9	19	11	39		
		%	23,1%	48,7%	28,2%	100,0%	
TOTAL	Género	Femenino	Recuento	0	31	52	132
		%	0,0%	23,5%	39,4%	37,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	28	48	18	95
		%	1,1%	29,5%	50,5%	18,9%	100,0%
Total	Recuento	1	59	100	67	227	
		%	0,4%	26,0%	44,1%	29,5%	100,0%

En la tabla 31, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 167 personas encuestadas que representan al 73,6% acumulado, considera que la empresa mantiene una economía estable para mantenerse a sí misma y a las actividades con la sociedad, recalando que estas reciben ingresos mayormente por donaciones, las cuales ayudan al cubrimiento de necesidades institucionales.

**Tabla 32**

*Economía para cubrir necesidades, media y desviación estándar*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Economía para cubrir necesidades	4,026	0,7580

Como se puede visualizar en la tabla 32, la media sobre el mantenimiento de una economía que permite cubrir las necesidades de la fundación en la cual arrojo un resultado de 4,026. Dicho valor representa una economía estable la cual permite compensar en actividades que requieren atención dentro de las organizaciones, como gastos administrativos y operacionales. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7580 y varianza con coeficiente de 0,575, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la pregunta diez son altas.

### **Búsqueda de colaboradores**

Las fundaciones se manejan a base de conaciones, el cual permite cubrir las necesidades tanto de la misma como indirectamente de la sociedad, por ello la permanencia de las instituciones no están atadas a mediano largo plazo. Esto hace que se enfoque en la revisión de estrategias para el llamado de nuevos colaboradores y donadores. A continuación, en la tabla 33 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores

**Tabla 33***Búsqueda de colaboradores*

	Fundación		Búsqueda de colaboradores				Total
			2	3	4	5	
F. AZULADO	Femenino	Recuento	1	17	33	23	74
		%	1,4%	23,0%	44,6%	31,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	3	21	22	7	53
		%	5,7%	39,6%	41,5%	13,2%	100,0%
	Total	Recuento	4	38	55	30	127
		%	3,1%	29,9%	43,3%	23,6%	100,0%
F. FUDELA	Femenino	Recuento	0	6	20	11	37
		%	0,0%	16,2%	54,1%	29,7%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	8	12	3	24
		%	4,2%	33,3%	50,0%	12,5%	100,0%
	Total	Recuento	1	14	32	14	61
		%	1,6%	23,0%	52,5%	23,0%	100,0%
F. ESQUEL	Femenino	Recuento	0	3	10	8	21
		%	0,0%	14,3%	47,6%	38,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	7	10	0	18
		%	5,6%	38,9%	55,6%	0,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	10	20	8	39
		%	2,6%	25,6%	51,3%	20,5%	100,0%
TOTAL	Femenino	Recuento	1	26	63	42	132
		%	0,8%	19,7%	47,7%	31,8%	100,0%
	Masculino	Recuento	5	36	44	10	95
		%	5,3%	37,9%	46,3%	10,5%	100,0%
	Total	Recuento	6	62	107	52	227
		%	2,6%	27,3%	47,1%	22,9%	100,0%

En la tabla 33, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 159 personas encuestadas que representan al 70,00% acumulado, considera que las fundaciones constantemente están en la búsqueda de nuevos colaboradores que sean

participes de los proyectos y programas realizados con las diferentes comunidades. Cabe resaltar que existe una estabilidad en la ejecución de las actividades de la fundación.

#### **Tabla 34**

*Búsqueda de colaboradores, media y desviación estándar*

<b>Pregunta</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Búsqueda de colaboradores	3,903	0,7754

Como se puede observar en la tabla 34, la media sobre el esfuerzo por la potenciación de la donación a nivel nacional fue de 3,903, lo que resalta que las fundaciones se centran en receptor donaciones de las diferentes instituciones directas indirectas que han venido trabajando conjuntamente con estas. Cabe resaltar que la búsqueda de nuevos colaboradores ha sido escasa por lo que puede afectarse a un futuro si alguna de las instituciones donantes deja de hacerlo. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7754 y varianza con coeficiente de 0,601, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la pregunta en la búsqueda de colaboradores

#### **Programas para generación de ingresos**

En ocasiones las fundaciones necesitan ingresos extras para gastos de las mismas actividades conjuntamente con la sociedad, es por ello que se necesitaba constatare participación de los colaborades en la realización de actividades que generen ingresos adicionales. Cabe recalcar que, la sociedad muy a menudo colabora con recursos que mantienen en sus casas para la gestión de los diferentes proyectos o



programas A continuación, en la tabla 35 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores,

**Tabla 35**

*Calificación de programas para generación de ingresos*

	Fundación		Programas para generación de ingresos				Total	
			2	3	4	5		
F. AZULADO	Género	Femenino	Recuento	1	17	31	25	74
			%	1,4%	23,0%	41,9%	33,8%	100,0%
		Masculino	Recuento	0	16	29	8	53
			%	0,0%	30,2%	54,7%	15,1%	100,0%
	Total		Recuento	1	33	60	33	127
			%	0,8%	26,0%	47,2%	26,0%	100,0%
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento		8	15	14	37
			%		21,6%	40,5%	37,8%	100,0%
		Masculino	Recuento		4	14	6	24
			%		16,7%	58,3%	25,0%	100,0%
	Total		Recuento		12	29	20	61
			%		19,7%	47,5%	32,8%	100,0%
F. ESQUEL	Género	Femenino	Recuento		4	6	11	21
			%		19,0%	28,6%	52,4%	100,0%
		Masculino	Recuento		4	10	4	18
			%		22,2%	55,6%	22,2%	100,0%
	Total		Recuento		8	16	15	39
			%		20,5%	41,0%	38,5%	100,0%
TOTAL	Género	Femenino	Recuento	1	29	52	50	132
			%	0,8%	22,0%	39,4%	37,9%	100,0%
		Masculino	Recuento	0	24	53	18	95
			%	0,0%	25,3%	55,8%	18,9%	100,0%
	Total		Recuento	1	53	105	68	227
			%	0,4%	23,3%	46,3%	30,0%	100,0%

En la tabla 35, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 173 personas encuestadas que representan al 76,3% acumulado, considera que las fundaciones continuamente realizan programas conjuntamente con la sociedad, para la

generación de ingresos adicionales que benefician a actividades futuras. Cabe mencionar, que resalta el apoyo a las personas participantes en estas actividades.

**Tabla 36**

*Programas para generación de ingresos, media y desviación estándar*

<b>Pregunta</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Programas para generación de ingresos	4,057	0,7415

Como se puede observar en la tabla 36, la media sobre las actividades y programas para la obtención de ingresos fue de para beneficio de la misma fue de 4,057. Afirmando la realización de programas que son coordinadas tanto por personas de la fundación y la sociedad que, vinculada con el fin de la obtención de ingresos por medio de ventas, rifas solidarias, presentación de emprendimientos, entre otras actividades. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7415 demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a los programas para la generación de ingresos

### **Programas para reducción de efectos negativos**

La realización de programas con temas relacionados con preservar el medio ambiente y disminuir la cantidad de desechos, es muy importante para el cumplimiento de una organización socialmente responsable. Puesto que, fundación que maneja una buena gestión cuida del medio ambiente para futuras generaciones. A continuación, en la

tabla 37 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores

**Tabla 37**

*Calificación sobre programas para reducción de efectos negativos en el medio ambiente*

		Fundación	Programas para reducción de efectos negativos en el medio ambiente			Total	
			3	4	5		
F. AZULADO	Género	Femenino	Recuento	16	36	22	74
			%	21,6%	48,6%	29,7%	100,0%
	Masculino	Recuento	18	29	6	53	
		%	34,0%	54,7%	11,3%	100,0%	
	Total	Recuento	34	65	28	127	
		%	26,8%	51,2%	22,0%	100,0%	
F. FUDELA	Género	Femenino	Recuento	12	12	13	37
			%	32,4%	32,4%	35,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	9	11	4	24	
		%	37,5%	45,8%	16,7%	100,0%	
	Total	Recuento	21	23	17	61	
		%	34,4%	37,7%	27,9%	100,0%	
F. ESQUEL	Género	Femenino	Recuento	3	11	7	21
			%	14,3%	52,4%	33,3%	100,0%
	Masculino	Recuento	3	13	2	18	
		%	16,7%	72,2%	11,1%	100,0%	
	Total	Recuento	6	24	9	39	
		%	15,4%	61,5%	23,1%	100,0%	
Total	Género	Femenino	Recuento	31	59	42	132
			%	23,5%	44,7%	31,8%	100,0%
	Masculino	Recuento	30	53	12	95	
		%	31,6%	55,8%	12,6%	100,0%	
	Total	Recuento	61	112	54	227	
		%	26,9%	49,3%	23,8%	100,0%	

En la tabla 38, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 166 personas encuestadas que representan al 73,1% acumulado, considera que las fundaciones realizan una gestión eficiente con respecto a programas de mitigación de efectos negativos hacia el ambiente, mostrando gran importancia por la preservación de los recursos naturales.

**Tabla 38**

*Programas para reducción de efectos negativos, media y desviación estándar*

<b>Pregunta</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Programas para reducción de efectos negativos	3,969	0,7127

Como se puede observar en la tabla 38, la media sobre la implementación de programas para la reducción de efectos negativos en el medio ambiente fue de 3,969. denotando que las fundaciones realizan programas y campañas que alientan la preservación del medio ambiente. Sin embargo, estas acciones que son realizadas, no contribuyen totalmente al cuidado del medio ambiente, ya sea por falta de aclaración del tema o poca importancia del mismo. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7127, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a los programas para reducción de efectos negativos


## Participación para la protección el medio ambiente

La participación de las organizaciones en actividades para la protección al medio ambiente es importante por el hecho de que, es el primero siendo el ejemplo tanto para los trabajadores como a la sociedad. Es así como la intervención en los diferentes programas suma puntos a su perfil social responsable. A continuación, en la tabla 39 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores

**Tabla 39**

*Calificación sobre actividades para la protección del medio ambiente*

Fundación		Participación para la protección del medio ambiente				Total	
		2	3	4	5		
F. AZULADO	Género Femenino	Recuento	1	19	31	23	74
		%	1,4%	25,7%	41,9%	31,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	20	24	8	53
		%	1,9%	37,7%	45,3%	15,1%	100,0%
	Total	Recuento	2	39	55	31	127
		%	1,6%	30,7%	43,3%	24,4%	100,0%
F. FUDELA	Género Femenino	Recuento		7	18	12	37
		%		18,9%	48,6%	32,4%	100,0%
	Masculino	Recuento		4	16	4	24
		%		16,7%	66,7%	16,7%	100,0%
	Total	Recuento		11	34	16	61
		%		18,0%	55,7%	26,2%	100,0%
F. ESQUEL	Género Femenino	Recuento		6	5	10	21
		%		28,6%	23,8%	47,6%	100,0%
	Masculino	Recuento		5	12	1	18
		%		27,8%	66,7%	5,6%	100,0%
	Total	Recuento		11	17	11	39
		%		28,2%	43,6%	28,2%	100,0%

Continua 

<b>Total</b>	Género Femenino	Recuento	1	32	54	45	132
		%	0,8%	24,2%	40,9%	34,1%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	29	52	13	95
		%	1,1%	30,5%	54,7%	13,7%	100,0%
	Total	Recuento	2	61	106	58	227
		%	0,9%	26,9%	46,7%	25,6%	100,0%

En la tabla 39, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 164 personas encuestadas que representan al 72,3% acumulado, considera que las fundaciones tienen una participación activa con respecto a la realización de programas que destaquen a las fundaciones por su ejemplo frente la sociedad del cuidado que tienen con el medio ambiente creando una imagen favorecedora ante la competencia.

#### **Tabla 40**

*Actividades para la protección del medio ambiente, media y desviación estándar*

<b>Pregunta</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
actividades para la protección del medio ambiente	3,969	0,7490

Como se puede observar en la tabla 40, la media sobre las actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente fue de 3,969, denotando que las fundaciones participan con la sociedad en conjunto con el fin de creación de conciencia para un cuidado ambiental a través de talleres, capacitaciones o campañas. Sin embargo, el objetivo no se cumple ya que este tipo de actividades únicamente se

quedan en el momento de enseñanza y genera una escasa conciencia Por otro lado, la desviación estándar de 0,7490 y, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a las actividades para la protección del medio ambiente, denotando que no existe variación en su criterio durante la realización de la encuesta.


### Tecnología e infraestructura

La tecnología e infraestructura son factores imprescindibles en la gestión de las organizaciones, sin el uso de estas las fundaciones podían disolverse a través del tiempo o recaer en una observación de no respetar los principios de una empresa sostenible. Sin embargo, las empresas mantienen equipos que disminuyen la contaminación del aire, siendo una ventaja corporativa. A continuación, en la tabla 41 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores

**Tabla 41**

*Calificación sobre tecnología e infraestructura*

			Equipo e infraestructura				Total
			2	3	4	5	
<b>F. AZULADO</b>	Femenino	Recuento	1	15	37	21	74
		%	1,4%	20,3%	50,0%	28,4%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	15	32	5	53
		%	1,9%	28,3%	60,4%	9,4%	100,0%
	Total	Recuento	2	30	69	26	127
		%	1,6%	23,6%	54,3%	20,5%	100,0%
<b>F.</b>	Femenino	Recuento		12	15	10	37
		%		32,4%	40,5%	27,0%	100,0%
	Masculino	Recuento		12	11	1	24

Continúa 

		%	50,0%	45,8%	4,2%	100,0%	
	Total	Recuento	24	26	11	61	
		%	39,3%	42,6%	18,0%	100,0%	
F. ESQUEL	Femenino	Recuento	5	12	4	21	
		%	23,8%	57,1%	19,0%	100,0%	
	Masculino	Recuento	4	12	2	18	
		%	22,2%	66,7%	11,1%	100,0%	
	Total	Recuento	9	24	6	39	
			%	23,1%	61,5%	15,4%	100,0%
TOTAL	Femenino	Recuento	1	32	64	35	132
		%	0,8%	24,2%	48,5%	26,5%	100,0%
	Masculino	Recuento	1	31	55	8	95
		%	1,1%	32,6%	57,9%	8,4%	100,0%
	Total	Recuento	2	63	119	43	227
			%	0,9%	27,8%	52,4%	18,9%

En la tabla 41, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 182 personas encuestadas que representan al 80,2% acumulado, considera que las fundaciones actualmente cuentan con equipos e infraestructura óptima para el desarrollo de las actividades, colaborando con la reducción de contaminación del medio ambiente.

**Tabla 42**

*Tecnología e infraestructura, media y desviación estándar*

Pregunta	Media	Desviación estándar
Tecnología e infraestructura	3,894	0,7023



Como se puede observar en la tabla 42, la media sobre que las fundaciones cuenten un equipo y tecnología e infraestructura necesaria para reducir sus efectos ambientales fue de 3,894. Este coeficiente resalta que existe en un nivel bajo equipos e infraestructura que contribuyan a la reducción de contaminación, pero no son suficientes, lo que limita al cumplimiento de uno de los objetivos de las Naciones Unidas en su plan 2030. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7023, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a la Tecnología e infraestructura

### Proyectos de investigación contribuyentes al bienestar

Hoy por hoy, todas las organizaciones han dedicado su tiempo y esfuerzo a nuevas investigaciones que permitan el descubrimiento de nuestras estrategias, equipos, actividades que contribuyan al bienestar futuro. Cabe recalcar que las investigaciones tardan lo necesario, pero con la generación de nuevas alternativas para preservar los recursos naturales. A continuación, en la tabla 3 se presenta un resumen de recuento y proporcionalmente con la conformidad de los trabajadores.

**Tabla 43**

*Calificación sobre proyectos de investigación para un bienestar futuro*

Fundación		Proyectos de investigación contribuyentes al bienestar				Total	
		2	3	4	5		
L. Género	Femenino	Recuento	2	26	36	10	74
		%	2,7%	35,1%	48,6%	13,5%	100,0%
	Masculino	Recuento	2	21	24	6	53
		%	3,8%	39,6%	45,3%	11,3%	100,0%

Continúa 

F. FUDELA	Total	Recuento	4	47	60	16	127	
		%	3,1%	37,0%	47,2%	12,6%	100,0%	
	Género	Femenino	Recuento	1	11	18	7	37
		%	2,7%	29,7%	48,6%	18,9%	100,0%	
Masculino	Recuento	0	10	13	1	24		
	%	0,0%	41,7%	54,2%	4,2%	100,0%		
F. ESQUEL	Total	Recuento	1	21	31	8	61	
		%	1,6%	34,4%	50,8%	13,1%	100,0%	
	Género	Femenino	Recuento	1	6	9	5	21
		%	4,8%	28,6%	42,9%	23,8%	100,0%	
Masculino	Recuento	0	5	13	0	18		
	%	0,0%	27,8%	72,2%	0,0%	100,0%		
TOTAL	Total	Recuento	1	11	22	5	39	
		%	2,6%	28,2%	56,4%	12,8%	100,0%	
	Género	Femenino	Recuento	4	43	63	22	132
		%	3,0%	32,6%	47,7%	16,7%	100,0%	
Masculino	Recuento	2	36	50	7	95		
	%	2,1%	37,9%	52,6%	7,4%	100,0%		
Total	Recuento	6	79	113	29	227		
	%	2,6%	34,8%	49,8%	12,8%	100,0%		

En la tabla 43, se puede visualizar que, según los resultados obtenidos, 192 personas encuestadas que representan al 84,6% acumulado, considera que las fundaciones se encuentran continuamente en estudios e investigaciones que permitan la generación de estrategias que incremente la eficiencia de gestión y al mismo tiempo mitigue la contaminación ambiental.

**Tabla 44**

*Proyectos de investigación contribuyentes al bienestar, media y desviación estándar*

<b>Pregunta</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Proyectos de investigación contribuyentes al bienestar	3,727	0,7135

Como se puede observar en la tabla 44, la media sobre la realización de proyectos de investigación y desarrollo que tiene por objetivo una contribución efectiva para un bienestar social fue de 3,969. Esta media afirma que los estudios que se ejecutan están por debajo de lo esperado, tomando más tiempo del estimado para encontrar soluciones que satisfagan la necesidad de un bienestar futuro. Por otro lado, la desviación estándar de 0,7135, demuestra la dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media, en este caso, las calificaciones de cada persona encuestada con lo que refiere a los proyectos de investigación contribuyentes al bienestar.

La para conclusión de las dimensiones, se realizó tablas cruzadas las cuales ayudaron significativamente a la interpretación de los resultados obtenidos, mediante el cruce de información, medias y porcentajes obtenidos del programa estadístico. Se considero como respuestas la media de cada pregunta realizada y el porcentaje acumulado de las respuestas para una mejor descripción mayoritaria, ya que los porcentajes acumulados facilitan la explicación de cada variable perteneciente a cada dimensión. A continuación, se describe el resultado de cada una de las dimensiones con su respectiva variable estudiada cuyo objetivo es dar una explicación clara y directa de la

percepción que tiene el Talento Humano sobre la aplicación de la RSE en las diferentes fundaciones que se encuentran adscritas al CMRS de Quito.

Por lo tanto, se concluye que, el Talento Humano tiene una percepción positiva sobre la aplicación de las prácticas de responsabilidad social empresarial de las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRS de Quito. Dentro de la dimensión social, se enfatiza que el 98,7% de los trabajadores están conformes con el salario que reciben, el cual garantiza una buena calidad de vida. El 72,3% menciona que las organizaciones apoyan a los trabajadores que deseen actualizar sus estudios, puesto que esto a un futuro genera oportunidades de crecimiento profesional. El 79,8% considera que las instituciones estimulan las habilidades de desarrollo personal y profesional dentro del campo en el que se desenvuelven volviendo valioso al recurso, en cuando al bienestar social. El 81,5% estima que las fundaciones se preocupan por el bienestar social y que a menudo está en constante gestión.

Con respecto en la dimensión económica, se concluyó que, el 78% del talento humano considero optimo la calidad del servicio que ofrecen las fundaciones frente a la sociedad, el 75,8% resalto que las fundaciones tienen una respuesta rápida y eficiente frente a reclamos por parte de los colaboradores y asociados. El 73,6% estimó que las organizaciones son económicamente equilibradas que permite cubrimiento de las necesidades de la misma. El 70,0% considera que la gestión y búsqueda de nuevos colaboradores y donantes es óptimo, ya que, con cada programa realizado, la fundación se hace conocer frente a la sociedad y a posibles futuros donantes quienes deseen trabajar con estas. En cuanto a la generación de ingresos, el 76,3% considera que las actividades realizadas por las instituciones y sus colaboradores cada ciclo, generan ingresos extra para cumplir con los objetivos específicos de cada grupo pertenecientes de las fundaciones.

En cuanto al ámbito económico, se llegó a la conclusión de que, el 73,1% considera óptimo a los programas ejecutados para reducir los efectos negativos contra el medio ambiente. El 80,2% calificó como representable la tecnología e infraestructura de las organizaciones donde operan los trabajadores, ya que cada fundación tiene su plan de acción que mitiga la contaminación ambiental. En cuanto a los proyectos que se estudian y se desarrollan relacionados con el bienestar ambiental, el 84,6% piensan que contribuyen de forma positiva para el desarrollo sostenible a futuro de las organizaciones, preservando los recursos para generaciones futuras.

Finalmente, de forma general, el talento humano considera una óptima aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial, resaltando que las fundaciones se preocupan y priorizan al talento humano como recurso principal de las organizaciones. Tanto en la dimensión social, económica y ambiental, se muestran equilibradas y sus resultados se dan en triple línea, donde el factor económico sustenta financieramente los proyectos sociales conjuntamente con el desarrollo social y que contribuye a un crecimiento sostenible y dando un valor agregado que es el cuidado del medio ambiente. Por esto, los resultados se ven reflejados en los impactos a los grupos de interés en el cual se enfoca la organización, el talento humano que es el objeto de estudio.

### **Diseño y aplicación de modelo de ecuaciones estructurales**

El modelo de ecuaciones estructurales, es una técnica de análisis para variables multivariantes, que permite el estudio de la relación entre ellas, la realización de comparaciones entre grupos y la validación de modelos teóricos. Otro punto importante es que trabajan con variables observadas y con variables no observadas, con el fin de fortalecer las correlaciones y la obtención de estimaciones más precisas de los

coeficientes. Cabe recalcar que, para la aplicación del modelo de ecuaciones estructurales, los datos deben cumplir varias características que permitan un análisis adecuado y claro según el enfoque del estudio.

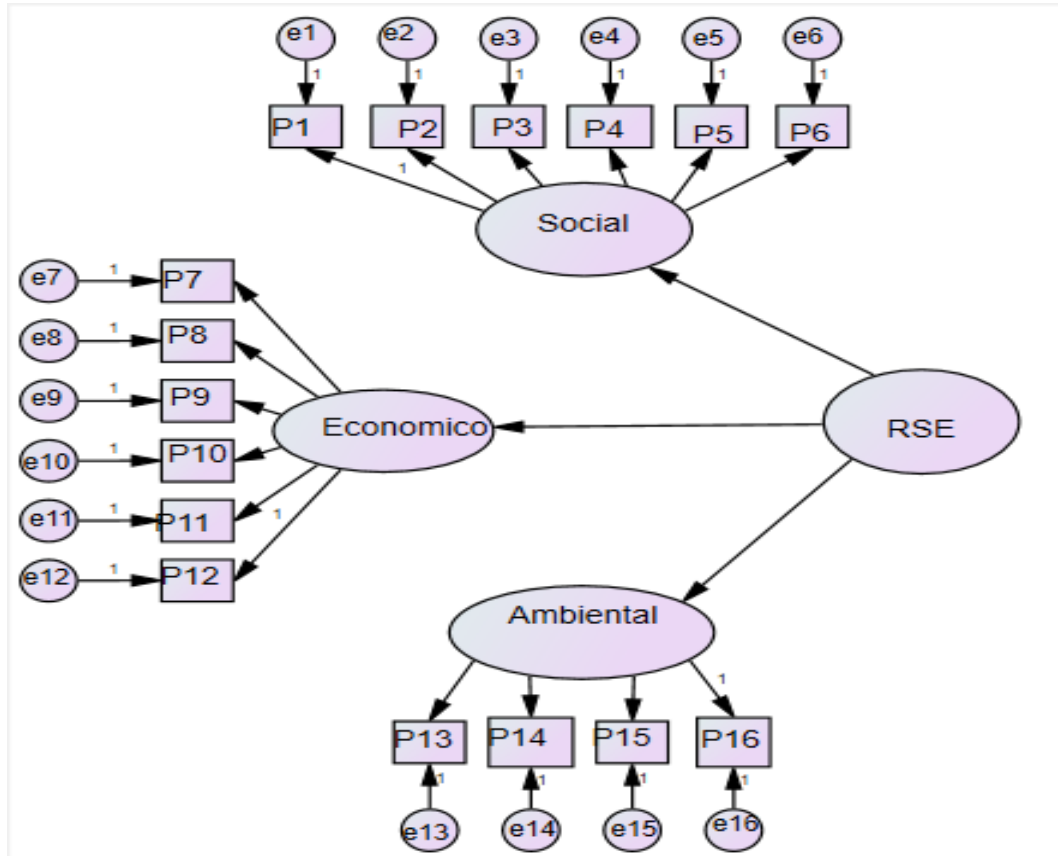
### ***Supuestos para aplicación de modelo***

Dentro de los supuestos para la aplicación del modelo de ecuación estructurales se considera, que las muestras o censos sean grandes para un mejor análisis dentro de este modelo. Otro supuesto es que los datos sean multivariantes, es decir, que todos los datos obtenidos de la recolección de la información a través de los instrumentos de recolección de información tengan dimensiones y variables dentro de estas. Por otra parte, se requiere que los datos sean multinormales, es decir que se distribuyan de forma normal como la conocida campana de Gaus. Luego de que cumplan los requerimientos se aplica el modelo de ecuaciones estructurales y se analizan sus resultados validando o no el modelo propuesto al tema de estudio planteado.

Dentro del estudio de investigación, en el análisis de los resultados encuestados, se realizó el diseño del modelo conceptualizado de la RSE, en el programa AMOS versión 23, para un mejor entendimiento de la manera en cómo se relaciona dimensión y variables. Así pues, se graficó los componentes de la RSE con sus tres factores latentes, la dimensión social, la económica y la ambiental, cuyos factores contienen 16 ítems que representan a las preguntas de la encuesta. A continuación, se puede observar en la figura 12, cada variable que son las preguntas de cada dimensión tiene su error respectivamente para su análisis de correlación.

Figura 12

Diseño de modelo de RSE con sus dimensiones



Nota: Adaptado de Modelo Conceptual de RSE (Guido et al, 2016)

Cabe recalcar que, las tres dimensiones principales que comprenden la RSE pueden ser simultáneamente dependiendo su intensidad sea menor o mayor. A continuación, se realizó el análisis del índice de consistencia interna de coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual es un índice que prueba la fiabilidad del instrumento y la correlación de los ítems que forman una escala, los cuales se utilizaron para la presente investigación. Entonces, en la tabla 45, que se presenta a continuación, se observa el resultado que arrojó el programa estadístico SPSS versión 23, en conjunto de las 16 preguntas planteadas en las encuestas que se aplicaron.

**Tabla 45***Coefficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de ítems</b>
0,892	16

Como se puede observar en la tabla 45, el programa estadístico SPSS, arrojo un resultado de 0,892 que significa que la fiabilidad del instrumento utilizado es adecuada para el análisis de la aplicación de la percepción de la aplicación de la RSE según la opinión del Talento Humano. A continuación, se mide la fiabilidad con índice de Alpha de Cronbach para cada uno de los factores, que son las dimensiones social, económico y ambiental, que son las que conforman la RSE, cada dimensión con su grupo de preguntas de la encuesta que se aplicó, con el fin de validar y confiabilidad nuevamente el instrumento.

**Tabla 46***Matriz de coeficientes Alpha de Cronbach por dimensiones*

<b>Factores</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>1</b>	Social	P1, P2, P3, P4, P5, P6	0,887
<b>2</b>	Económica	7, 8, 9, 10, 11, 12	0,884
<b>3</b>	Ambiental	13, 14, 15, 16	0,886
<b>Total</b>			0,885



Es por ello que como se puede visualizar en la tabla 46, que calculando el índice de Alpha de Cronbach arrojó un resultado para la dimensión social con un total de seis preguntas fue de 0,887, para la dimensión económica con un total de seis preguntas, arrojó un resultado de 0,886 y para la dimensión ambiental con un total de cuatro preguntas arrojó un índice de 0,886. Lo que en resumen demuestra que existe fiabilidad en cada grupo de preguntas y que estas se pudieron aplicar a las personas encuestadas que fueron la muestra para la presente investigación.

A continuación, se realizó la prueba de medida de adecuación muestral de Keiser Meyer Olkin, el cual relaciona los coeficientes de correlación, donde indica la relación entre las variables. Cuanto más este cerca de 0,8, la relación es alta, es así como el programa estadístico arrojó un coeficiente de 0,898, indicando como resultado un valor adecuado en el tamaño de la muestra, demostrando significancia. A continuación, se presenta el gráfico de los resultados explicados.

### Figura 13

*Resultado de análisis KMO*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,898
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1360,960
	gl	120
	Sig.	,000

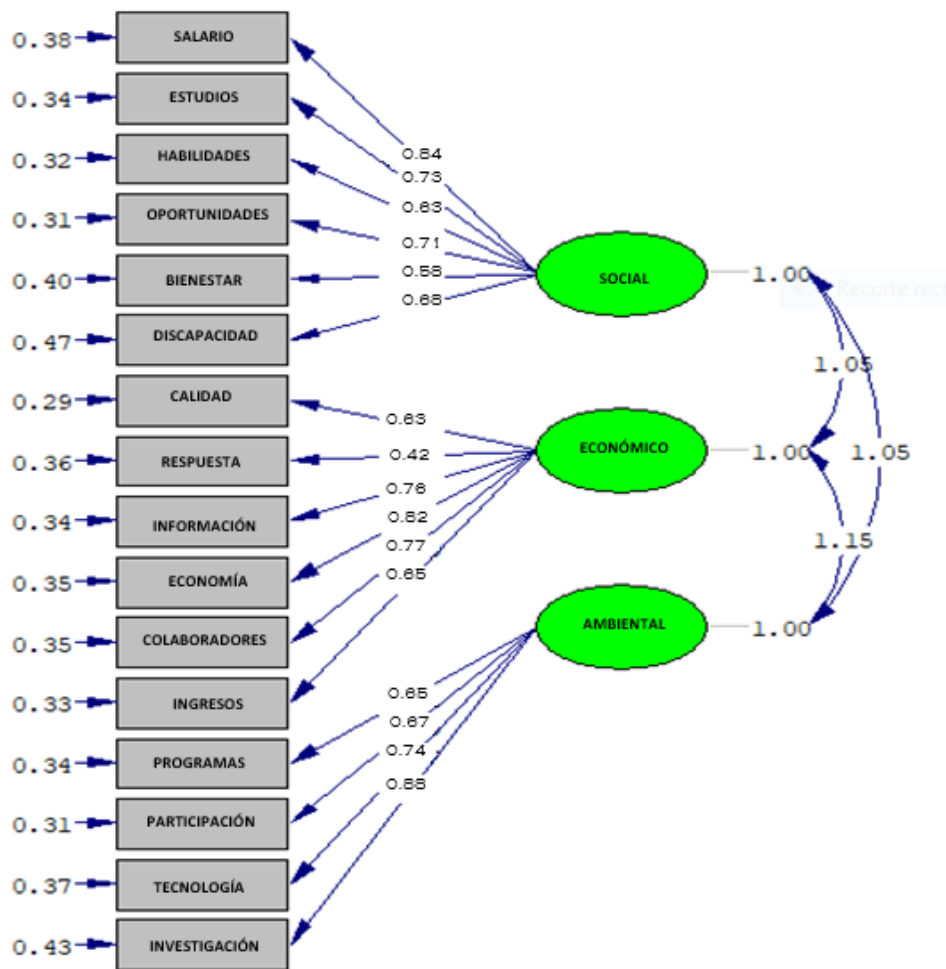
*Nota:* resultados arrojados por programa estadístico LISREL

Como se puede apreciar, en el gráfico, el programa SPSS arrojó el resultado de la significación es menor que 0,5 lo que demuestra que se acepta hipótesis nula y da paso a que se pueda aplicar el análisis factorial. Es así como a continuación se diseñó el modelo

propuesto de la RSE con sus respectivas dimensiones, social, económica y ambiental y sus respectivas variables que son las preguntas de la encuesta, cada una en su diferente dimensión, y las cuales son analizadas. Este modelo se realizó en el programa estadístico LISREL versión 8.80, con la importación la base de datos proporcionada en SPSS.

**Figura 14**

*Modelo de la RSE en Lisrel*



*Nota:* Modelo diseñado por programa estadístico LISREL

**Tabla 47***Estadísticos bondad de ajuste*

<b>Estadísticos bondad de Ajuste</b>	<b>coeficientes</b>
<b>Degrees of Freedom (DF)</b>	101
<b>Maximum Likelihood Ratio Chi-Square(C1)</b>	368,37 P-value (P=0,0000)
<b>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</b>	0,108
<b>Comparative Fit Index (CFI)</b>	0,93
<b>Standardized RMR</b>	0,101
<b>Goodness of Fit Index (GFI)</b>	0,83

Es así como se realizó el análisis factorial confirmatorio con sus coeficientes de bondad de ajuste, donde se describen el grado de acierto de estimación. Como lo muestra en la tabla 47, se da la estimación de los parámetros del modelo hipotético de las tres dimensiones, además del valor de varianza explicada para los indicadores y que quede reflejada en los indicadores de bondad de ajuste. Entre ellos están los siguientes: GFI=0,83 y CFI=0,93, lo que demuestra estar cerca el valor predeterminado 0,9. Por otro lado RMSEA=0,175, lo que considero que el modelo presento un adecuado ajuste hacia los datos según los parámetros establecidos.

En conclusión, la dimensión social, económica y ambiental correspondientes a la RSE, se correlacionan con cada una de las variables de cada grupo, confirmando una relación en triple resultado en línea, denotando su importancia de la aplicación de buenas

prácticas de RSE. Esto hace que las fundaciones constaten que las dimensiones dependen unas de otras y que, sin una, el resultado no es el esperado y que no se cumpliría los objetivos de desarrollo sostenible.

Los resultados indican que los empleados de las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRS de Quito, perciben de manera óptima las prácticas de RSE aplicadas por su organización, cuyo fin es proporcionar el bienestar a los grupos de interés, en especial al talento humano. Lo mencionado anteriormente coincide con lo que concluye (D'Ambrodio, 2016), en que los trabajadores de la industria de acero, percibe una óptima aplicación de estas prácticas priorizando al trabajador como recurso potencial, contribuyendo con la sociedad comenzando por los grupos de interés internos y luego a los externos, generando una cobertura amplia, donde muestra su gestión empresarial. Además, esto lleva de la mano a las actividades por medio de procesos cuyo objetivo es el cuidado del medio ambiente que mitigan el impacto negativo ambiental.

En el ámbito social, el modelo explico que las variables estudiadas presentaron una relación directa con la dimensión, siendo significativa y que además enfatizo que tiene un óptimo nivel de aplicación, lo que coincide con (Del Río, Cardona, & Guacarí, 2017), quienes concluyen que desde la perspectiva del Talento Humano, consideran que su aplicación, garantiza un ambiente laboral de comunicación y liderazgo en el sentido de que la empresa ha orientado sus esfuerzos hacia el cumplimiento de la normativa legal, que permita garantizar un trabajo eficiente y de calidad. Esto se debe a que, la empresa proporciona los insumos y materiales necesarios para la ejecución de las actividades productivas y las decisiones adoptadas giran en torno al buen desempeño del recurso humano

En el ámbito económico, el modelo pudo representar que las variables estudiadas aparte de ser significativas para el tema planteado se mostraron muy considerable e importante, puesto que las variables económicas, son el motor de todas las organizaciones en general. Dicho lo anterior la investigación destacó su óptimo funcionamiento financiero que cumplen con los estándares económicos y cubren necesidades de la misma; sin embargo, (Vidal, 2020, pág. 92) concluye en su estudio que existe una percepción negativa por parte de los empleados, los colaboradores creen que la empresa no invierte de forma eficiente sus recursos y que existe un control adecuado de los costos de operación. Además, los bienes y servicios ofertados en el mercado por parte de las diferentes organizaciones presentan una baja calidad con respecto a la competencia y esto se debe a decisiones que afectan el desarrollo sostenible de los negocios y el crecimiento de la misma.

Por otra parte, en el ámbito ambiental, se concluyó el talento humano considerado factible y óptimo con respecto a los programas de cuidado ambiental cuyo objetivo es que se fomente la preservación de recursos naturales para generaciones futuras; sin embargo (Barrio, 2016, pág. 104) concluyó una percepción negativa general de los empleados con la empresa, ya que se destaca que no direcciona esfuerzos hacia la protección del medio ambiente ni se preocupa por su preservación. Esto hace que, resalte el hecho de que las empresas analizadas en la actualidad no llevan a cabo proyectos de cuidado del medio ambiente como deberían realizarse, ya sea por ahorro de costos, tiempo de dedicación a las actividades u otros factores importantes que afectan el desarrollo responsable

### **Comprobación Hipótesis**

Como se puede observar en la tabla 47, el sistema arrojó el resultado p de las variables analizadas en el programa estadístico, por el cual se obtuvo un resultado de

368,37 P-value ( $P=0,0000$ ). Por lo que, teóricamente manifiesta que, si el valor es menor a 0,05, que es determinado rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa y que por el contrario si p valor es mayor que 0,05 se acepta la hipótesis nula, aceptando la alternativa. Lo que, como resultado en el presente trabajo de investigación, fue la aceptación de la hipótesis alternativa

**ACEPTADA:**

**H0:** Las fundaciones adscritas en el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social no cumplen con las prácticas de RSE, desde la perspectiva del Talento Humano

**RECHAZADA:**

**H1:** Las fundaciones adscritas en el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social cumplen con las prácticas de RSE, desde la perspectiva del Talento Humano

Lo que denota que evidentemente existe un cumplimiento de las prácticas de RSE dentro de las fundaciones que se encuentran adscritas al CMRSE de Quito, por parte del Talento Humano desde su opinión y desarrollo a través del tiempo dentro de las organizaciones. Cabe resaltar que existen varios factores que debe considerarse y revisarse para su mejoría e incrementar su gestión efectiva, con el fin de la generación de un desarrollo sostenible en el tiempo que preserve tanto a lo social, como lo económico y ambiental. Por último, se resalta la importancia de la percepción de las practicas por parte de uno de los grupos de interés imprescindible dentro de cada organización, como lo es el Talento Humano, que refleja fuerza de trabajo para el cumplimiento de objetivos institucionales.

## Capítulo IV

### Limitantes de investigación

El estudio de investigación, presento algunas limitaciones que dificultaron que en la investigación se desarrolle de forma adecuada. La limitante principal fue la continuación de la pandemia del COVID-19 creado en el año 2019, pese a que han pasado dos años, las grandes potencias que trabajaron esmeradamente para la obtención de la vacuna, la cual disminuye el riesgo de contagio al momento de aplicarse las dos dosis, la situación en el país aún es complicada, aun cuando el 90% cuenta con la dosis completa, nuevas variantes derivadas el COVID-19 siguen llegando al Ecuador, lo que refleja como mejor alternativa el trabajo desde casa.

Por esta razón, se presentó retrasos en la recopilación de la información de la investigación, puesto a que por motivos de los nuevos brotes de las variantes del COVID-19, siendo estas más contagiosas, se priorizo de parcialmente el trabajo desde casa, incluyendo a las fundaciones, quienes laboran por plataformas virtuales. Por tal motivo se trabajó desde herramientas tecnológicas con la finalidad de prevenir situaciones de riesgo de contagio tanto para encuestados y encuestadores. De esta manera, el proceso de recolección de información fue lenta de parte de los expertos con las entrevistas y del Talento Humano con las encuestas, por el hecho que es necesario un correcto análisis de las respuestas obtenidas para la descripción de la situación actual de las fundaciones adscritas al CMRSE de Quito desde la perspectiva del Talento Humano.

### **Futuras líneas de investigación**

La aplicación de prácticas de RSE en las fundaciones, se ha fortalecido en los últimos años, considerándose, un factor importante para las organizaciones que desean desarrollarse de manera sostenible. Es por eso que, el desarrollo de una investigación que analice la situación actual de su aplicación mediante la percepción del Talento Humano en base a las diferentes variables que se relacionan con las dimensiones que comprende la RSE. Esto permitirá la obtención de una visión más amplia de cada variable estudiada, ya sea la calidad del servicio, o el clima de trabajo que manejan los trabajadores, para la identificación de factores que podrían manejarse, con el fin de un mejoramiento continuo y desarrollo eficiente en su gestión organizacional.

Así mismo, se abarcarán temas relacionados a la RSE como la gestión de procesos que son vitales para el giro del negocio. El cual, influye de forma directa o indirecta la tomade decisiones para una retroalimentación o la modificación en procesos donde existen afectación gracias a una necesidad omisa por los altos directivos de cada organización. Puesto que, al final un análisis donde se muestre una mala práctica RSE, afecta tanto la productividad de las instituciones como el relacionamiento con los grupos de interés que se encuentran en su entorno y son vitales que todo funcione dentro de un mismo sistema.



## Conclusiones

La percepción del Talento Humano que labora en las fundaciones que se encuentran adscritas al Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito respecto a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de sus organizaciones es óptima y considera que cumplen con los principios sobre los que se basan. Puesto que, se cumple una gestión eficiente en el desarrollo de sus actividades basado en las dimensiones económica, sociocultural y ambiental que exigen a las organizaciones que han decidido adoptar la RSE dentro de su filosofía empresarial.

La teoría de Triple Resultado en Línea tomada como referencia que explica la RSE permitió una interpretación adecuada del entorno organizacional característico de las fundaciones y se ajustó adecuadamente a las exigencias del modelo asumido como referencia. Este abordaje teórico permitió una comprensión profunda de las dimensiones social, económico y ambiental sobre lo que se basa la RSE. Además, permitió un entendimiento de los principios y fundamentos sobre se basa la RSE y su modalidad practica a través del modelo confirmativo desarrollado en la investigación.

El marco metodológico definido para el desarrollo de la investigación permitió la recopilación, procesamiento, tratamiento e interpretación de la información. De esta manera, se logró la obtención de los resultados que encaminaron al análisis de datos univariados y finalmente la aplicación del modelo de ecuaciones estructurales. Esto hizo posible la confirmación de la aplicación de las prácticas de la RSE por parte de las fundaciones la cual es percibida por el talento humano.

La dimensión económica, una de las variables fundamentales dentro de la gestión de las fundaciones que llevan a cabo prácticas de RSE, puesto que sustenta financieramente las actividades. De esta manera, se logró identificar que las principales

fuerzas constituyen donaciones recibidas por entidades nacionales e internacionales, las cuales cubren de manera significativa las actividades propias de acuerdo con su naturaleza, lo que se refleja en el cumplimiento de estándares internacionales con un respeto y consideración a las diferentes partes interesadas.

La dimensión social, que forma parte de gestión responsable por parte de las fundaciones, ha presentado resultados óptimos de la aplicación de la RSE, desde la óptica del talento humano. Este hecho denota, la importancia a los proyectos y programas sociales asumido por estas organizaciones que garantizan el cumplimiento de los objetivos institucionales y la búsqueda del crecimiento de la sociedad para mejorar su calidad de vida con las personas con las que trabajan. Además, se resalta que es fundamental mantener el bienestar dentro de las fundaciones para el desarrollo de las actividades que genera productividad y una buena imagen frente de la sociedad y demás fundaciones.

En cuanto a las actividades de RSE relacionadas con la dimensión ambiental que las fundaciones desarrollan para la contribución al desarrollo sostenible, se muestra que las organizaciones se preocupan por el cuidado y preservación ambiental, acorde con su filosofía organizacional y de la gestión realizada. Puesto que, el 89% llevan a cabo acciones de RSE ambientales como: reciclaje, campañas, programas y proyectos que les permiten a las fundaciones un trabajo que beneficia al medio ambiente y la sociedad en general.

El modelo de ecuaciones estructurales aplicado en la investigación, permitió la confirmación, de la manera en que las fundaciones consideran a la RSE y su respectiva aplicación, la cual está enmarcada en los principios, fundamentos y parámetros completados en la RSE. De hecho, esto fue posible gracias al cumplimiento de los

parámetros para la aplicación del modelo. Puesto que, la población analizada fue significativa y sus datos multinormales, es decir, que se distribuyan de manera normal. De esta manera, se permitió una ejecución apropiada del modelo a las diferentes dimensiones sociales, económicas y ambientales que son parte de los principios con los que trabaja la RSE y la gestión propia de las fundaciones.

### **Recomendaciones**

Considerando que el talento humano que pertenecen a las fundaciones adscritas al CMRSE perciben de manera óptima a la RSE aplicada por sus organizaciones, es recomendable que el Consejo concientice a sus agremiados sobre la importancia de realizar su gestión con la participación de las diferentes partes interesadas que permitan la generación de nuevas estrategias para el fomento de la RSE, para que nuevas instituciones también la implementen en su gestión.

Partiendo de las teorías que sustentan la RSE y sus dimensiones, sus principios y fundamentos. es recomendable que las diferentes organizaciones que integran el CMRSE, asuman un referente teórico para la práctica de RSE. De esta manera, se llegará a una aplicación clara y concisa de las dimensiones sociocultural, socioeconómico y medio ambiental en la gestión de las organizaciones. Este respaldo garantiza que las decisiones asumidas por las diferentes entidades contribuyan a su desarrollo y aporten al desarrollo de los ODS's propuestos por las Naciones Unidas.

De acuerdo al marco metodológico establecidos para la recolección y tratamiento de información, es recomendable a la academia realizar nuevas investigaciones sobre la RSE y sus dimensiones que permitan ampliar su comprensión. Además, permitirá motivar

a las diferentes organizaciones la implementación de la RSE, la cual genera beneficios para las diferentes partes interesadas a corto, mediano y largo plazo

Partiendo desde la variable económica analizada, se recomienda a las fundaciones la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento y el empleo de parte sus recursos en la motivación a la comunidad sobre aspectos relacionado sobre el desarrollo sostenible de la sociedad en general. Esto con el fin de concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de trabajar con ciencia social y medio ambiental.

De acuerdo a la dimensión social analizada, se recomienda al Consejo fomentar las practicas responsables de RSE en las organizaciones con los diferentes grupos de interés que se encuentran involucrados a éstas, consiguiendo un acercamiento establea duradero en el tiempo que poye a la gestión de las actividades. Por otro lado, se recomienda a las fundaciones, de planes estratégicos que desarrollen los proyectos sociales y de soporte al bienestar de la comunidad, que se convertirá en un ejemplo para las demás organizaciones.

Considerando que la dimensión ambiental fundamental en la aplicación de RSE en las fundaciones, se recomienda al Consejo dar seguimiento a los procesos productivos de las organizaciones, cuyo propósito es mitigar los efectos negativos sobre el medio ambiente, lo que permitirá preservar los recursos naturales para beneficios futuros.

## Bibliografía

- Aguilar Alcivar, K., Pluas Rogel, P., & Ramos Martillo, N. (2013). *Análisis de la productividad del cliente interno basado en un modelo de Responsabilidad Social Empresarial a la empresa Kmotor S.A.* Ciudad de Guayaquil: Universidad de GUayaquil. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2F repositorio.ug.edu.ec%2Fbitstream%2Fredug%2F10541%2F1%2FTesis%2520Final%2520de%2520Responsabilidad%2520Social%2520Empresarial%2520-%2520PLUAS%2520ROGEL%2520PEDRO%2520OSCAR
- Aguirre, W. E. (2017). *Indicadores de sostenibilidad urbana para la ciudad de Cayamb, cantón Cayambe en la provincia de Pichincha.* Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13754/ALDE%C3%81N\\_AGUIRRE\\_WILMAN\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13754/ALDE%C3%81N_AGUIRRE_WILMAN_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, C. (1995). *Metodología de la Investigación.* Cuba: Santiago de Cuba. Universidad de Oriente. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Alvarez-16/publication/341639068\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_Cientifica/links/5ecc802f92851c11a88a9fd2/Metodologia-de-la-Investigacion-Cientifica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Alvarez-16/publication/341639068_Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifica/links/5ecc802f92851c11a88a9fd2/Metodologia-de-la-Investigacion-Cientifica.pdf)
- Ávila, Z. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para a humanida. *Tabula Rasa*, 430. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n28/1794-2489-tara-28-00409.pdf>
- Barrio, E. (2016). *La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Caso Unilever España.* Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1>

- Bernal, O. (2018). Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. *Conocimiento Global*, 3(1), 50-55. Obtenido de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/27/22>
- Bradley, D., & Parrish, B. (2005). What Tanzania' coffee farmers can teach the world: A performance-based look at the fair trade-free trade debate. *Sustainable Development*, 13(3), 177-189. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/sd.276>
- Cabrero, J., & Barroso, J. (2013). La utilización del juicio de valor de experto para la evaluación de tic: el coeficiente de competencia experta. *Revista de Pedagogía Bordon*, 65(2), 23-38. Obtenido de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/brp.2013.65202/11419>
- Camacho, N. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial RSE en las Pymes, Estudio en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4135/1/T1477-MBA-Camacho-Responsabilidad.pdf>
- Castro, A., Hernández, J., & Bedoya, E. (2016). Caracterización de las dimensiones de las responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera Almirante Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad*, 177-188. Obtenido de <file:///C:/Users/Fernando/Downloads/Dialnet-CharacterizacionDeLasDimensionesDeLaResponsabilidad-5880884.pdf>
- Cerem Comunicación. (10 de Mayo de 2018). *cerem*. Obtenido de [cerem](https://www.cerem.ec/blog/que-es-la-triple-linea-de-beneficio): <https://www.cerem.ec/blog/que-es-la-triple-linea-de-beneficio>
- Cortés, M. I., & Niño, T. d. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social. *Prisma Social: revista de*

*investigación social*(22), 127-158. Obtenido de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2027-83062017000200049](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-83062017000200049)

Crespo, G., & Racines, A. (2016). Cómo medir la percepción de la responsabilidad social

empresarial en la industria de gaseosas. *Yura: Relaciones Internacionales*, 19. Obtenido de

[http://world\\_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/09/Art%C3%ADculo-8.1-](http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/09/Art%C3%ADculo-8.1-Responsabilidad-social-empresarial.-Guido-Crespo.pdf)

[Responsabilidad-social-empresarial.-Guido-Crespo.pdf](http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/09/Art%C3%ADculo-8.1-Responsabilidad-social-empresarial.-Guido-Crespo.pdf)

D'Ambrodio, G. (2016). Medición de la percepción de la responsabilidad social empresarial. *Yura:*

*Relaciones Internacionales*, 19. Obtenido de [http://world\\_business.espe.edu.ec/wp-](http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/09/Art%C3%ADculo-8.1-Responsabilidad-social-empresarial.-Guido-Crespo.pdf)

[content/uploads/2016/09/Art%C3%ADculo-8.1-Responsabilidad-social-empresarial.-](http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/09/Art%C3%ADculo-8.1-Responsabilidad-social-empresarial.-Guido-Crespo.pdf)

[Guido-Crespo.pdf](http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/09/Art%C3%ADculo-8.1-Responsabilidad-social-empresarial.-Guido-Crespo.pdf)

Del Río, J. L., Cardona, D., & Guacarí, A. (2017). Responsabilidad social empresarial y construcción

de la marca: una nueva mirada a las estrategias de gestión. *Revista de Investigación,*

*Desarrollo e Innovación*, 8(1), 60. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v8n1/2389-9417-ridi-8-01-49.pdf>

Deloitte. (2016). *Los planes de responsabilidad social aún no son una prioridad*. Revista Líderes.

Obtenido de [https://www.revistalideres.ec/lideres/planes-responsabilidad-social-](https://www.revistalideres.ec/lideres/planes-responsabilidad-social-prioridad-empresa.html)

[prioridad-empresa.html](https://www.revistalideres.ec/lideres/planes-responsabilidad-social-prioridad-empresa.html)

Duque Oliva, E. (2009). La gestión de la universidad como elemento básico del sistema

universitario: una reflexión desde la perspectiva de los stakeholders. *Innovar*, 9(45), 25-41.

Endenred, & Ipsos. (2015). *Barometro Binestar y motivación de los empleados en Europa 2015*.

Obtenido de [https://hazrevista.org/rsc/2016/05/la-rsc-bien-entendida-comienza-por-los-](https://hazrevista.org/rsc/2016/05/la-rsc-bien-entendida-comienza-por-los-empleados/)

[empleados/](https://hazrevista.org/rsc/2016/05/la-rsc-bien-entendida-comienza-por-los-empleados/)

- Erreis, J. (2013). *Análisis de la contribución de las empresas privadas socialmente responsables en el cumplimiento de los objetivos del milenio relacionados con el tripe bottom line*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5958/T-PUCE-6233.pdf;sequence=1>
- Escobar, V. (28 de 01 de 2022). Responsabilidad Social Empresarial en fundaciones del CMRS de Quito. *Responsabilidad Social Empresarial en fundaciones del CMRS de Quito*. (L. Oñate, Entrevistador) Quito, Pichincha, Ecuador.
- Flor, B. (2017). Los principios de la repsonsabilidad Social Empresarial. *Ecnomía Informa*, 100-106. Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>
- García, M. (2015). La cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 20, 65-77. Obtenido de [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/LA\\_CUENTA\\_DEL\\_TRIPLE\\_RESULTADO.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/LA_CUENTA_DEL_TRIPLE_RESULTADO.pdf)
- Garzón, M. A., & Ibarra, A. (2014). Revisión sobre la sostenibilidad empresarial. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(3), 58-58. Obtenido de <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/4-castrillon.pdf>
- Gual, J. (2016). *La Responsabilidad Social Corporativa, una aproximación en el sector bancario*. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/400012/jtig1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Guayasamin, D. (2014). *Responsabilidad Social Corporativa con la Gestion del Talento Humano. Caso: Empresa de Construcción del Nuevo Aeropuerto Internacional de Quito*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11980/tesis%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández , J., Guzman, J., Franco, D., Otero, M., & Zapata, D. (2017). La auditoria ambiental una atribución de las funciones del revisor fiscal. *Aglala*, 8(1), 219-242. Obtenido de <https://doi.org/10.22519/22157360.1033>
- Hernández , R., Fernández , C., & Bautista, P. (2014). *Metodlogía de la Investigación* . México D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hérnandez, S., Collado, R., & Bautista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Herrero, L. (2014). Desarrollo Sostenible. *Transición hasta la coevaluación gobal. Madrid Piramide*, 78.
- Lima, M., & López, M. (2012). *Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. Quito: Fundación CODESPA. Obtenido de <https://www.codespa.org/app/uploads/estudio-rse-ecuador-2013-codespa-ceres.pdf>
- Maldonado, S. (Marzo de 2021). *Comunicarse*. Obtenido de Comunicarse: <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/se-conformo-el-consejo-metropolitano-de-responsabilidad-social-en-la-ciudad-de-quito>

- Méndez, A. B., Rodríguez, M. d., & Cortez, K. A. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Caso Aplicado a México y Brasil. *Análisis económico*, 34(86), 197-217. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v34n86/2448-6655-ane-34-86-197.pdf>
- Norman, W., & MacDonald, C. (2017). Llegar al fondo de la Triple Línea de Fondo. *Ética empresarial trimestral*, 14(2), 243-262. Obtenido de <https://www.cambridge.org/core/journals/business-ethics-quarterly/article/abs/getting-to-the-bottom-of-triple-bottom-line/A7D95AB81098B4701947C999AE720697>
- Orozco, J. A. (2014). *Comunicar la RSC y la incidencia en la reputación de las empresas de comunicación*. Universidad Autónomas de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/133315/jaot1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padilla, C., Arévalo, D., Bustamante, M., & Vidal, C. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador. *Información tecnológica*, 28(4), 93-102. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n4/art12.pdf>
- Peráz, F., Gargallo, A., & Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 1(97), 137-178. Obtenido de <https://roderic.uv.es/handle/10550/72698>
- Porras, E. (2015). *Análisis de la aplicación de esquemas de Responsabilidad Social Corporativa en cinco empresas de la Ciudad de Quito-Ecuador como mecanismo de Fortalecimiento Empresarial*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8831/Tesis%20Elizabeth%20Porr%20as.pdf;sequence=1>

Quiroga, G. (27 de Diciembre de 2021). Responsabilidad Social Empresarial en fundaciones del CMRS de Quito. (O. Lizeth, Entrevistador) Quito, Pichincha, Ecuador.

Quito, C. M. (2018). *Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social de Quito*. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2019/01/INFORME-GESTI%C3%93N-2017-2018.pdf>

Quito, R. S. (2019). *Responsabilidad Social de Quito*. Obtenido de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/ordenanza-084/>

Reyes, L. (2016). *Desarrollo de un Modelo de Sostenibilidad Empresarial, mediante el uso de Indicadores de Sostenibilidad para una industria de instalaciones electromecánicas en México*. Estado de México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Obtenido de file:///C:/Users/Fernando/Downloads/CEM343221.pdf

Ruiz , G. (2018). *Diseño de una estrategia de comunicacion como apoyo a las actividades de divulgación para el proyecto campus sostenible de la universidad autónoma de occidente*. Cali: Unversidad Autónoma de occident. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10126/T07789.pdf;jsessionid=773A905A56DCA89C7510EA6D345824F5?sequence=5>

Salazar, H. (07 de Enero de 2022). Responsabilidad Social Empresarial de fundaciones del CMRS de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador.

Sánchez, N. (2017). *La sostenibilidad en el sector empresarial. Importancia de los distintos grupos de interés en el proceso de cambio*. Universidad Politécnica de Catalunya. Obtenido de

[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM\\_NSanchez\\_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf)

Sherlock Communications. (2021). *Informe de Responsabilidad Social Empresarial para America Latina 2021*. Sherlock Communications. Obtenido de

<https://notipress.mx/negocios/latinoamerica-3-de-4-ven-responsabilidad-social-eje-empresas-8258>

Tamayo, J. (2017). Metodología de Investigación. *Investigación comprensiva*, 22(1), 13-29.

Obtenido de <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>

Unidas, N. (2019). *Naciones Unidas* . Obtenido de

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Uribe, M. E., Vargas, O. A., & Merchán, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 14(1), 52-63.

Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>

Valencia, M. (08 de Diciembre de 2021). Responsabilidad Social Empresarial en fundaciones del CMRS de Quito. (L. Oñate, Entrevistador) Quito, Pichincha, Ecuador.

Vargas, Z. (2009). La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-156.

Vela, M. (2014). *Responsabilidad Social de Empresas del Distrito Metropolitano de Quito y Directrices Para Mejorar la Orientación de sus Acciones*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8101/TESIS%20%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf>

Vinueza, J. (18 de enero de 2022). Responsabilidad Social Empresarial en fundaciones del CMRS de Quito. (L. Oñate, Entrevistador) Quito, Pichincha, Ecuador.

Zartha Sossa, J. W., Montes, J., Toro Jaramillo, I., & Villalda, H. (2014). Metodo Delphi- Propuesta para el calculo del numero de expertos en un estudio Delphi sobreempaques biodegradables. *Espacios*, 35(12), 2-25. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a14v35n13/14351310.html#:~:text=Coeficiente%20de%20competencia%20experta%20%22K%22,-El%20c%C3%A1lculo%20del&text=Kc%3D%20Es%20el%20%20C2%ABCoeficiente%20de,%2C%20multiplicado%20por%200%2C1>.

Zhang, J. (2010). Employee Orientation and Performance: An Exploration of the Mediating Role of Customer Orientation. *Journal of Business Ethics*, 91(1), 111-121. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-010-0570-6>

**Anexos**