



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

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO EN INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL BAJO LA PERSPECTIVA DE LA RESILIENCIA EN LAS  
PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

**AUTOR: CALISPA MANTILLA, ANDREA ESTEFANÍA**

**DIRECTOR: *ING.* ORBE CAJAS, ROCÍO DEL CARMEN**

**SANGOLQUI**

**2018**



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BAJO LA PERSPECTIVA DE LA RESILIENCIA EN LAS PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO" realizado por la señorita **ANDREA ESTEFANIA CALISPA MANTILLA**, ha sido revisado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 01 de marzo del 2018

Firma:

  
ING. ROCIO DEL CARMEN ORBE

C.C. 171314614-8



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

**CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**AUTORIA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **ANDREA ESTEFANIA CALISPA MANTILLA**, declaro que este trabajo de titulación "**ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BAJO LA PERSPECTIVA DE LA RESILIENCIA EN LAS PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**", es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas,

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

**Sangolquí, 01 de marzo del 2018**



**ANDREA ESTEFANIA CALISPA MANTILLA**  
C.C. 172359694-4



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO.

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

*Yo, CALISPA MANTILLA ANDREA ESTEFANIA autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: "ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BAJO LA PERSPECTIVA DE LA RESILIENCIA EN LAS PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO" en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.*

Sangolquí, 1 de marzo del 2018.

ANDREA ESTEFANIA CALISPA MANTILLA

C.C: 172359694-4

---

## **DEDICATORIA**

“Empieza haciendo lo necesario, después lo posible, y de repente te encontraras haciendo lo  
imposible.”

San Francisco de Asís

El presente trabajo se lo dedico a todas las personas que me han apoyado en el transcurso,  
hasta la culminación de mis estudios.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por permitir terminar una etapa más de mi vida y colocar a las personas correctas que han sido mi inspiración, apoyo incondicional y motivación, las cuales han contribuido a la culminación de mi Proyecto de Investigación.

Agradezco a mis padres amados por ser mi empuje, que, gracias a sus esfuerzos, consejos, apoyo y mucho amor soy la persona que soy hoy en día.

A mi Hija Emilie, el amor de mi vida, por ser mi impulso y mi fuerza para la lucha constante día a día. Me has convertido en una mujer fuerte para afrontar cualquier dificultad, empezamos juntas y terminamos juntas.

Mis hermanos Cristian y Ariel por sus palabras, consejos, chistes y su apoyo incondicional.

Mi amiga María Fernanda, que se han convertido parte de mi vida, por darme la mano en varios momentos en el transcurso de mi formación como profesional.

Por último, pero no menos importante, mi Directora de Proyecto y mis profesores, por la orientación que es de aporte fundamental para el termino de mi Proyecto de Investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### CARATULA

CERTIFICACION ..... I

AUTORIA DE RESPONSABILIDAD .....II

AUTORIZACIÒN ..... III

DEDICATORIA ..... IV

AGRADECIMIENTO..... V

RESUMEN ..... XVI

ABSTRACT ..... XVII

CAPÍTULO I: ..... 1

INTRODUCCIÓN ..... 1

1.1. Importancia del problema ..... 1

1.2. Problema de investigación ..... 2

1.3. Objetivo..... 3

1.3.1. Objetivo general..... 3

1.3.2. Objetivos específicos. .... 3

1.4. Justificación ..... 3

1.5. Hipótesis..... 5

1.6. Marco teórico- Referencial-Conceptual..... 5

1.6.1. Teoría de Soporte ..... 5

1.6.1.1. Teoría de los Sistemas.....	6
1.6.2. Teorías de la Responsabilidad social empresarial .....	6
1.6.2.1. Agentes involucrados Stakeholders .....	7
1.6.3. Resiliencia.....	9
1.6.3.1. Resiliencia organizacional.....	10
1.6.3.2. Características de un Organización Resiliente .....	12
1.7. Marco Referencial.....	14
1.7.1. Responsabilidad Social Empresarial.....	14
1.7.2. Situaciones Disruptivas de la Resiliencia. ....	21
1.7.2.1. Medición de la Resiliencia Empresarial.....	23
1.7.2.2. Relación entre RSE y resiliencia.....	24
1.7.2.3. Importancia de la Resiliencia Empresarial.....	25
1.7.3. Pymes.....	26
1.7.4. Innovación Organizacional. ....	29
1.7.5. Aprendizaje Organizacional. ....	30
1.8. Marco Conceptual .....	32
1.8.1. Ética empresarial .....	32
1.8.2. Preservación del medio ambiente .....	32
1.8.3. Vinculación empresa-sociedad .....	33
1.8.5. Desarrollo Económico Sustentable.....	34
1.8.6. Calidad de Vida en el Trabajo. ....	34
<b>CAPÍTULO II:.....</b>	<b>36</b>



<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>36</b>
2.1. TIPO DE ESTUDIO .....	36
2.2. Enfoque de investigación.....	36
2.2.1. Tipología de la Investigación.....	37
2.2.2. Por su finalidad.....	37
2.3. Hipótesis .....	41
2.4. Instrumento de recolección de información: .....	42
2.5. Situación actual de las pymes a Nivel Nacional .....	43
2.6. Situación actual de las pymes del Distrito Metropolitano de Quito .....	49
La Responsabilidad Social en las PYMES locales del DMQ.....	51
2.7. Investigación cuantitativa .....	59
2.7.1. Encuesta.....	59
2.7.2. Objetivo General.....	59
2.7.3. Objetivo Especifico .....	59
2.8. Población y Muestra.....	60
2.8.1. Muestreo Estratificado.....	61
<b>CAPÍTULO III: .....</b>	<b>66</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADO .....</b>	<b>66</b>
3.1. Análisis Univariado.....	66
3.2. Análisis de Datos y Constatación de la Hipótesis .....	66
3.3. Análisis Bivarido.....	102
3.3.1. Correlación: .....	102

3.4. Investigación Cualitativa.....	119
3.4.1. Análisis de la realidad de la relación de la R.S.E y la Resiliencia en base a métodos cualitativos en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.....	119
3.4.2. Validación por criterio de expertos.....	120
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>122</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>122</b>
4.1. Conclusiones.....	122
4.2. Recomendación.....	124
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>125</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Tamaño de empresa según ventas y número de empleados</i> .....	28
<b>Tabla 2</b> <i>Número de empresas por tamaño de empresa y participación nacional, año 2015</i> .....	43
<b>Tabla 3</b> <i>Número y Porcentaje de empresa por Tamaño y Provincia</i> .....	46
<b>Tabla 4.</b> <i>Población de estudio</i> .....	62
<b>Tabla 5.</b> <i>Su clasificación según el número de empleados e ingresos anuales percibidos</i> .....	66
<b>Tabla 6.</b> <i>Su empresa posee prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?</i> .....	68
<b>Tabla 7.</b> <i>La Empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores?</i> .....	69
<b>Tabla 8.</b> <i>La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias</i> .....	71
<b>Tabla 9.</b> <i>La empresa ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos sus empleados</i> .....	72
<b>Tabla 10.</b> <i>Cuenta con normativas o reglas para el trato con los stakeholders?</i> .....	74
<b>Tabla 11.</b> <i>¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra?</i> .....	75
<b>Tabla 12.</b> <i>La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado</i> .....	77
<b>Tabla 13.</b> <i>La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social?</i> .....	78
<b>Tabla 14.</b> <i>El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa</i> .....	80

<b>Tabla 15.</b> <i>La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro</i> .....	81
<b>Tabla 16.</b> <i>Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?</i> .....	83
<b>Tabla 17.</b> <i>Posee mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente al momento de adquirir un producto o servicio?</i> .....	84
<b>Tabla 18.</b> <i>¿La Empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?</i> .....	86
<b>Tabla 19.</b> <i>La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente</i> .....	87
<b>Tabla 20.</b> <i>La empresa realiza campañas de reciclaje?</i> .....	88
<b>Tabla 21.</b> <i>La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional?</i> .....	90
<b>Tabla 22.</b> <i>La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental?</i> .....	91
<b>Tabla 23.</b> <i>¿La empresa ha sufrido algún tipo de disrupción?</i> .....	92
<b>Tabla 24.</b> <i>La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de disrupción (desastres naturales, políticas, infraestructura, maquinarias, etc?</i> .....	93
<b>Tabla 25.</b> <i>La empresa se adapta rápidamente cuando se produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc)?</i> .....	95
<b>Tabla 26.</b> <i>La empresa se adapta eficazmente a los mercados rápidos</i> .....	96
<b>Tabla 27.</b> <i>¿La empresa tiene iniciativa a la creación de nuevos productos y servicios?</i> .....	97
<b>Tabla 28.</b> <i>¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación?</i> .....	98
<b>Tabla 29.</b> <i>¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?</i> .....	99

<b>Tabla 30.</b> <i>Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa?</i> .....	100
<b>Tabla 31.</b> <i>Correlación: Disrupción vs Social</i> .....	103
<b>Tabla 32.</b> <i>Correlación: Disrupción vs Económico</i> .....	105
<b>Tabla 33 .</b> <i>Correlación: Disrupción vs Ambiental</i> .....	107
<b>Tabla 34.</b> <i>Correlación: Innovación Organizacional vs Social</i> .....	108
<b>Tabla 35.</b> <i>Correlación: Innovación Organizacional vs Económico</i> .....	111
<b>Tabla 36.</b> <i>Correlación: Innovación Organizacional vs Ambiental</i> .....	112
<b>Tabla 37.</b> <i>Correlación: Aprendizaje Organizacional vs Social</i> .....	114
<b>Tabla 38.</b> <i>Correlación: Aprendizaje Organizacional vs Económico</i> .....	116
<b>Tabla 39.</b> <i>Correlación: Aprendizaje Organizacional vs Ambiental</i> .....	117
<b>Tabla 40.</b> <i>Expertos</i> .....	119

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Número de Empresas por tamaño de empresa a Nivel Provincial, Año 2015 .....	45
<b>Figura 2.</b> Número y Porcentaje de Empresas por tamaño y Provincia .....	46
<b>Figura 3.</b> Pymes por Provincia .....	47
<b>Figura 4</b> Número de empresas por actividad económica, tamaño empresa y participación Nacional, año 2015 .....	48
<b>Figura 5.</b> Cuenta con Norma ISO y otra.....	54
<b>Figura 6.</b> Cuenta con Normas ISO 9000 .....	54
<b>Figura 7.</b> Cuenta con Normativa ISO 14000.....	55
<b>Figura 8.</b> Cuenta con Normativa 26000 .....	56
<b>Figura 9.</b> Cuenta con Normativa 22000 .....	57
<b>Figura 10.</b> Cuenta con prevención y control del Medio Ambiente (OD 213).....	58
<b>Figura 11.</b> Su clasificación según el número de empleados e ingresos anuales percibidos. ....	67
<b>Figura 12.</b> ¿Su empresa posee prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?.....	68
<b>Figura 13.</b> ¿La empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores? .....	70
<b>Figura 14.</b> ¿La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias? .....	71
<b>Figura 15.</b> ¿La empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos los empleados? .....	73
<b>Figura 16.</b> Cuenta con normativa o reglas para el trato con los stakeholders? .....	74
<b>Figura 17.</b> ¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra? .....	76

<b>Figura 18.</b> ¿La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado? .....	77
<b>Figura 19.</b> ¿La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social? .....	79
<b>Figura 20.</b> ¿El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa?.....	80
<b>Figura 21.</b> ¿La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro?.....	82
<b>Figura 22.</b> ¿Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?.....	83
<b>Figura 23.</b> ¿Posee mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente al momento de adquirir un producto o servicio? .....	85
<b>Figura 24.</b> ¿La empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?.....	86
<b>Figura 25.</b> ¿La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente?.....	88
<b>Figura 26.</b> ¿La empresa campañas de reciclaje? .....	89
<b>Figura 27.</b> ¿La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional? .....	90
<b>Figura 28.</b> ¿La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental? .....	91
<b>Figura 29.</b> ¿La empresa ha sufrido algún tipo de interrupción?.....	92
<b>Figura 30.</b> ¿La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de interrupción? .....	94
<b>Figura 31.</b> ¿La empresa se adapta rápidamente cuando se produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc.)?.....	95

<b>Figura 32.</b> ¿La empresa se adapta eficazmente a mercados rápidos?.....	96
<b>Figura 33.</b> ¿La empresa tiene iniciativa a la creación a nuevos productos y servicios?.....	97
<b>Figura 34.</b> ¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación? .....	98
<b>Figura 35.</b> ¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?.....	99
<b>Figura 36.</b> ¿Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa? .....	101



## RESUMEN

El presente proyecto de investigación se orienta en el Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial bajo la perspectiva de la Resiliencia en las Pymes del Distrito Metropolitano Quito, la cual se aplicó en los 9 sectores productivos según censo CAPEIPI 2013, a través de la recopilación de datos obtenidos de la Investigación cuantitativa previa a la aplicación de un muestreo estratificado, obteniendo un total de 193 Pymes distribuidas en los 9 sectores productivos, para el previo análisis estadístico en donde se obtendrá los diferentes criterios y características, como se encuentran en su actualidad las Pymes en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial y la resiliencia. También de la Investigación cualitativa mediante la Entrevista con expertos, la cual permite saber los diferentes criterios en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial, Resiliencia e Innovación Organizacional, por lo tanto es importante analizar el entorno en que se desarrollan las Pymes, especialmente se deben adaptar a un entorno que cada vez es más cambiante; obteniendo así el análisis final donde se puede demostrar cómo se encuentran las pymes del Distrito Metropolitano de Quito en la actualidad, la relación de la RSE y la Resiliencia y el aporte de la Innovación Organizacional en las Pymes; dando así una creación a un desarrollo sostenible a través del tiempo.

### **PALABRA CLAVE:**

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- **PYMES**
- **RESILIENCIA**
-

## ABSTRACT

This research project focuses on the Analysis of **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY** under the perspective of Resilience in Pymes Quito Metropolitan District, which was applied in the 9 productive sectors according to the 2013 CAPEIPI census, through the collection of data obtained from the quantitative research prior to the application of a stratified sampling, obtaining a total of 193 Pymes distributed in the 9 productive sectors, for the previous statistical analysis where the different criteria and characteristics will be obtained, as the SMEs are currently in terms of Corporate Social Responsibility and resilience. Also qualitative research through the Interview with experts, which allows to know the different criteria in terms of Corporate Social Responsibility, Resilience and Organizational Innovation, therefore it is important to analyze the environment in which Pymes develop, especially they must adapt to an environment that is increasingly changing; obtaining the final analysis where we can demonstrate how Pymes in the Metropolitan District of Quito are currently, the relationship between RSE and Resilience and the contribution of Organizational Innovation in SMEs; thus giving a creation to a sustainable development through time.

## KEYS WORDS

- **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**
- **PYMES**
- **RESILIENCE**

## **Capítulo I:**

### **Introducción**

#### **1.1.Importancia del problema**

El presente proyecto de investigación titulado Análisis de la R.S.E bajo la perspectiva de la Resiliencia en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito, determina el alcance de la investigación en un escenario cambiante, donde aparece la Responsabilidad Social Empresarial y la Resiliencia como factor de equilibrio y posible eje de desarrollo, se pueden visualizar los siguientes alcances como concepto en el desarrollo de las actividades empresariales. En la actualidad Ecuador se encuentra en una fase de incertidumbre, con una crisis causada por la baja del petróleo, presencia de desastres naturales los cuales han provocado despidos intempestivos, afectado la economía, producción, calidad de vida en el trabajo. (Aspiazu, 2015)

Es importante analizar el entorno en que se desarrollan las empresas, especialmente se debe adaptar al entorno que cada vez es más cambiante. Todo esto va en función a la crisis económica- financiera y sus posibles consecuencias. En este proceso de selección natural, no sobrevivirán las más fuertes, sino las que más de adapten a las nuevas condiciones económico, sociales, ambientales. Por lo tanto las empresas se encuentran en un mundo globalizado e interdependiente que conlleva a tener diferentes tipos de cambios, y poder hacer frente a diferentes crisis, por lo tanto las empresas deben asumir un proceso de renovación de estrategias ofreciendo nuevas respuestas a las necesidades y exigencias tanto internas como externas dando creación a un desarrollo sostenible a través del tiempo.

La presente investigación trata de describir la importancia de la Resiliencia y la responsabilidad social (R.S.E); siendo esta en un conjunto de directrices que al combinarse tengan como resultado acciones positivas (éticas, solidarias y medioambientales), dando cumplimiento con el objetivo de mejorar la situación competitiva y dando un valor agregado a la organización. Es interesante mencionar que la R.S.E describe a las relaciones interconectadas (explícitas e implícitas) las mismas que pueden verse afectados por el logro de algunos objetivos de las empresas. Mientras que la resiliencia tiene su base en la psicología, la misma que enseña a manejar las perturbaciones sin alterar la estructura y funcionalidad de las empresas. Entonces, La Responsabilidad Social Empresarial y la Resiliencia se unen para crear un nuevo tipo de empresa con un nuevo tipo de valor sostenible con la relación de perdurar en el tiempo creando un valor económico, social, ambiental. (Piñeiro Chousa, 2011)

## **1.2.Problema de investigación**

Actualmente el Ecuador atraviesa una fase de incertidumbre laboral, la baja del precio del barril de petróleo a fines del año anterior, la crisis mundial, baja implementación de normativas, leyes o tratados nacionales e internacionales sobre el control relacionado con los derechos (humanos, laborales y protección al medioambiente), escasa implementación de innovación organizacional y últimamente el terremoto han sido factores que han influido en la baja productividad, baja fidelidad a la marca, generando menores ingresos; ocasionando así el despido intempestivo. Para que una empresa asegure sus ventajas competitivas a largo plazo, las empresas a más de satisfacer la demanda de sus clientes deben, gestionar estrategias nuevas para permanecer en el mercado totalmente cambiante.

Es necesario preguntarse si,

¿Las Pequeñas y Medianas Empresa ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito tienen la capacidad de interpretar lúcidamente la realidad y las más complejas relaciones que se establecen en la actualidad entre sociedad, empresa y de definir adecuadamente sus intereses fundamentales a medio y largo plazo?

### **1.3.Objetivo**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Analizar la influencia de la R.S.E con la Resiliencia en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar a través de referentes básicos, la R.S.E y Resiliencia, innovación organizacional, PYMES.
- Diagnosticar la R.S.E, en la PYMES, ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Determinar que comportamientos socialmente responsables de la Resiliencia, favorecen los resultados empresariales de las PYMES.
- Validar por criterios de expertos la factibilidad del proyecto de investigación.

### **1.4.Justificación**

Este estudio es de gran importancia, por la perspectiva de nuevas realidades. Pues lo que hacen las empresas, ya sea positivo o negativo, es conocido inmediatamente alrededor del mundo. Entonces la transparencia de las prácticas empresariales implica que la responsabilidad social ya no es un lujo, sino un requisito. Esta investigación trata de aportar puntos como: la productividad de sus trabajadores para mejorar su competitividad, el manejo ambiental y la

comunidad al resultado de su actividad productiva, como las empresas pueden estar o mantenerse estables en un momento de crisis.

Está comprobado que, para garantizar el éxito empresarial, las empresas han de incorporar una visión pro-activa y estratégica sobre la resolución de los problemas de sus comunidades. La inversión social o la práctica por la cual se lleva a cabo esta filosofía, tiene como fundamento el que las empresas retribuyan a la sociedad lo que éstas toman de ella. Las empresas no sólo comprenden que la inversión social es necesaria, sino que su práctica conlleva beneficios y ganancias para sus compañías. (CORPORACIÓN EKOS MEDIA, 2016)

Muchos son los temas ambientales que han cobrado importancia sobre las prácticas corporativas, desde hace ya algunos años: el consumo de energía y agua, la cantidad de desperdicios sólidos producidos, las emisiones de CO<sub>2</sub>, radiación, uso de material reciclable, impacto ambiental sobre la cadena de producción, etc. La R.S.E es hoy mucho más que iniciativas de reciclaje o de conservación de energía. Ser una empresa ambientalmente responsable es considerar todos los impactos ecológicos que generan la producción y operación de la empresa. Estas consideraciones, como prácticas integrales, van más allá de las regulaciones gubernamentales. (CORPORACIÓN EKOS MEDIA, 2016)

La responsabilidad social en el lugar de trabajo corresponde a métodos y políticas establecidas por la empresa que impactan positivamente en la vida profesional y personal del empleado. Esta política de recursos humanos incluye temas como: compensación, beneficios, desarrollo humano y profesional, horas laborables flexibles, balance entre vida y trabajo, bienestar y salud, cuidado de dependientes y diversidad de género y raza. (ALQUIGA, 2006).

Para sobrevivir y prosperar en este nuevo entorno de incertidumbre y cambio mayor, las organizaciones deben moverse más allá de los modelos de riesgo, gobierno tradicional, desastres

naturales y centrarse en la capacidad de recuperación. La RSE y la Resiliencia adquieren entidad propia para crear un nuevo tipo de empresas dando valor y un poder potencial al gestionar la diversidad y la incertidumbre.

Es ahí donde nace la necesidad de la investigación en Analizar la RSE bajo la perspectiva de la Resiliencia en el DMQ ya que la competencia, la inestabilidad y la incertidumbre son constantes en un mundo cambiante. Las organizaciones se enfrentan a un número sin precedentes y creciente de posibles interrupciones en el status quo y los mejores planes estratégicos trazados. A medida que la historia se repite, organizaciones prominentes fracasarán a menos que los modelos modernos de gestión de riesgos y de gobierno incorporen métricas de resiliencia escalables.

### **1.5.Hipótesis**

HI: Existen comportamientos, características y relación entre RSE y la Resiliencia.

Ho: No existe comportamiento resiliente ni la relación con la RSE

Ha: La implementación de la Innovación Organizacional en las PYMES de Quito incrementa la RSE.

### **1.6.Marco teórico- Referencial-Conceptual**

#### **1.6.1. Teoría de Soporte**

Después de la revisión de diferentes estudios sobre la R.S.E, puede afirmarse que es un tema que no se limita a las acciones sociales desarrolladas por la empresa en la comunidad, sino que implica también prácticas e interacciones con diversos públicos, entre los que se

encuentran colaboradores, consumidores, clientes, proveedores, medio ambiente, gobierno y sociedad.

#### 1.6.1.1. Teoría de los Sistemas

La formulación de la Teoría de los sistemas por el biólogo Ludwing Von Bertalanffy en 1925, se presenta en una forma sistémica y científica en representación de la realidad y formar prácticas de trabajo, se caracteriza por sé una perspectiva integradora siendo importante la relación y los conjuntos que a partir de ellas emergen. (Arnold, 2008)

- Cuando hablamos de un sistema en su totalidad, no se trata solo de una totalidad espacial sino también de una totalidad temporal.
- Se puede introducir conceptos como equilibrio un principio de “lucha ente las partes”, de partes que actúan contradictoriamente. Según LVB, se trata de una expresión del viejo principio cubano de la coincidencia oppsitorum.
- En el examen de un sistema particular también aparecen las ideas de actividad e independencia y sus opuestos respetivos que caracterizan a los sistemas que son el objeto de estudio de la Teoría General del Sistemas. (Bertalanffy, 1999, pág. 16)

#### 1.6.2. Teorías de la Responsabilidad social empresarial

En la actualidad se ha venido estudiando a la Responsabilidad Social Empresarial en sus beneficios y como contribuye a la organización al momento de su implementación existen propuestas de teorías con bases sólidas que generan una visión amplia a la empresa; estas teorías cuentan con argumentos claves para el desarrollo contaste de la organización.

**Teorías Instrumentales.** Se asume que las actividades sociales de las empresas están encaminadas a la consecución de resultados económicos a corto, mediano y largo plazo, siendo la responsabilidad social empresarial el eje fundamental para consecución de objetivos establecidos



por los directivos de la organización En la interacción entre empresa y sociedad solo se considera el aspecto económico.

**Teorías políticas.** Se enfatiza el poder de las empresas en la sociedad y el uso responsable de este poder en el ámbito político. La empresa tiene que aceptar ciertos deberes y derechos sociales para dirigir sus obligaciones activamente en asegurar la colaboración social.

Teorías interactivas. La empresa se centra en el cumplimiento de leyes, políticas públicas y una gestión balanceada de los grupos de interés para lograr la satisfacción de las demandas sociales. La empresa depende de la sociedad para garantizar su continuidad y crecimiento.

**Teorías éticas.** Basadas en la contribución al bienestar social haciendo lo que es éticamente correcto. La empresa debe aceptar sus responsabilidades sociales, comprometida como obligaciones éticas en cuanto a las acciones socialmente responsables que debe poseer la organización como los derechos humanos, derecho a los trabajadores, respeto al medio ambiente y desarrollo sostenible; las mismas que deben generar programas de capacitación ética a sus integrantes que forman parte de sus actividades diarias que aportan al desarrollo, crecimiento; dando paso a la adaptación de valores éticos y bioéticos en la sociedad.

#### **1.6.2.1. Agentes involucrados Stakeholders**

Los Stakeholders contribuye el pilar fundamental para la implementación, desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas. Por lo tanto, es de interés conocer una breve explicación de los agentes involucrados y su papel dentro de la Organización. Los Stakeholders constituyen el público implicado o afectado por la marcha y accionar de una empresa (López Martínez, 2010, pág. 47). Es específicamente el conocimiento que tiene la empresa de su grupo de interés que le permite conocer de manera clara, concisa la manera en que

desarrollan las funciones empresariales y las repercusiones de las mismas. (Pesántez Merchán, 2013, pág. 25)

Por lo tanto, los Stakeholders son el público de interés que cumple con la actividad empresarial y obtiene beneficios de la empresa, es decir el personal que trabaja conjuntamente para obtener beneficios para las dos partes implicadas (Cuba Baiocchi, 2011) Cabe recalcar, la empresa debe tener conocimiento de su público de interés ya que este genera el futuro para la empresa, actualmente nos encontramos en un mundo cambiante en el aspecto económico, político, natural; por lo que se debe mantener un equilibrio empresa- grupo de interés. Para poder lograrlo la empresa debe saber que espera de su público de interés, y como actuar a favor del crecimiento de este grupo en función a las decisiones que toma la organización. (Pesántez Merchán, 2013, págs. 25-26). Los Stakeholders se divide en primarios (accionistas, proveedores, clientes, empleados, consumidores, comunidades locales); Stakeholders secundarios (competidores, distribuidores, Medios de comunicación, Opinión pública, Asociaciones sociales, Instituciones financieras, administración Pública, Gobiernos)

Teniendo claro lo que es los Stakeholders se puede definir una institucionalización según (García-Marzá) respecto a las expectativas legítimas de los Stakeholders con las siguientes herramientas:

1. Definición e implementación de un código ético
2. Establecimiento de un comité de ética corporativo
3. Desarrollo de planes de comunicación interna del código de ética
4. Elaboración de informes de Responsabilidad Social Corporativa
5. Desarrollo de planes de comunicación externa del código ético e informe de RSC
6. Establecimiento de una Auditoria de Ética

La RSE puede definir estrategias a desarrollar para que las expectativas legítimas de los Stakeholders se puedan desarrollar de manera satisfactoria alcanzando los derechos personales de cada público de interés bajo el régimen establecido de ética, generando alcances de cumplimiento de objetivos a largo plazo en cualquier proyecto empresarial. (Esteban, 2007)

### **1.6.3. Resiliencia**

El término resiliencia es relativamente nuevo y fue introducido en la década de los 70, el vocablo resiliencia proviene del Latín *resilio* que significa “volver a entrar saltando o saltar arriba, curiosamente también tiene la aceptación de apartarse, derivarse y esquivar” Real Academia Española (2001) La resiliencia se ha discutido en varios ámbitos como la física, ciencias sociales, ecología, cambio climático y los riesgos naturales. (Alonso, 2009) “En los últimos tiempos se introdujo un nuevo concepto en la psicología denominado resiliencia se define como la capacidad que adquieren ciertos seres humanos de adaptarse de manera positiva una vez que han encontrado una adversidad o trauma significativo en un momento de sus vidas; luego de varios estudios que trataban de explicar la interesante y diferente reacción de ciertas personas, quienes, a pesar de haber atravesado momentos dramáticos o al menos muy duros, lograban despojarse de cualquier marca o señal que esos sucesos pudiesen haber dejado” (Alonso, 2009)

La resiliencia se mueve más allá de una seguridad y protección en postura defensiva, donde aplica fuerza inherente de la entidad para soportar crisis y desviar los ataques de cualquier naturaleza; La resiliencia es la potenciación de ser consciente de su situación, sus riesgos, vulnerabilidades y capacidades actuales para tratar con ellos, y ser capaz de tomar decisiones tácticas y estratégicas con conocimiento de causa; por lo tanto, la resiliencia es un diferenciador competitivo objetivamente mensurable (es decir, más seguro, el aumento de los

grupos de interés y valor para los accionistas).Una organización que se da cuenta de los beneficios de las definiciones anteriores incrementa la capacidad de recuperación, obteniendo una alta probabilidad de que exista una empresa exitosa y próspera

### **1.6.3.1.Resiliencia organizacional**

El término resiliencia en el ámbito organizacional surgió como una respuesta práctica a la vida útil de la disminución de las organizaciones y una de las principales partes interesadas, incluidas las entidades, gobiernos, reguladores, accionistas, empleados, proveedores y clientes para abordar eficazmente en cuestiones de seguridad, la preparación, el riesgo y la supervivencia. Ser resiliente es una actitud proactiva y decidida a seguir siendo una empresa próspera (país, región, organización o empresa) a pesar de los retos previstos e imprevistos que surjan; convirtiéndose en la habilidad de recuperarse de eventos negativos. (Garmezy, 1991) La Resiliencia y la Resiliencia organizacional poseen una relación estrecha que proporciona a la organización la capacidad de enfrentarse a una serie de siniestros que ponen en riesgo sus procesos administrativos, producción, operativos, financieros y recursos humanos; afectando así su existencia. (LEON, 2007) , Por lo tanto, las organizaciones necesitan prepararse para posibles y futuras agresiones en su estructura organizacional como: derechos de decisión, motivación de recurso humano y procesos (LI, 2006).

Desde el punto de vista del capital Psicológico de la Resiliencia humana (Cpsych) clasifica sus efectos en sinérgicos o no sinérgicos, entendiendo como efecto sinérgico el que se produce cuando el efecto conjunto de la presencia simultánea de varios agentes suponiendo una incidencia en la organización, el efecto es la suma de las incidencias individuales completadas aisladamente.

Según Ruesga (2010)cada individuo de la organización tiene dentro de su personalidad las experiencia, competencias y aprendizajes recibidos en su preparación como profesional y

aprendizaje recibido por la organización producto de experiencias vividas llamadas “ Memoria Resiliente”; por lo tanto la memoria resiliente no es más que un efecto sinérgico en las experiencias individuales o colectivas de la estructura organizacional, que pueden hacer frente los hecho o acontecimientos que ya han vivido el recurso humano de la organización. Entonces, si se prepara el recurso humano y la Organización potenciado su capital psicológico de resiliencia humana, se está ayudando a solventar y encontrar soluciones inmediatas a posibles siniestros que puedan afectar al Recurso humano total de la organización, generando una disminución de este efecto sinérgico.

Anteriormente, se consideraba que "resiliencia organizacional 'sólo puede ser generado a partir de los procesos y funciones tales como la Gestión de Riesgos, Continuidad de Negocios, gestión de crisis, seguridad de la información, salud y seguridad ocupacional y así sucesivamente; convirtiéndose en factores clave para la capacidad de recuperación operativa, y "la capacidad positiva de un sistema o empresa a adaptarse a las consecuencias de un fallo catastrófico causadas por corte de energía eléctrica, un incendio, una bomba o similar" evento o como " la capacidad de un [sistema] para hacer frente al cambio". (COELLAR, 2015).

La resiliencia pone a disposición de las empresas los métodos que debe utilizar , cuya aplicación debe ser dirigida por el CEO1 (ChiefExecutiveOffecer) líder resiliente responsable de la gestión y dirección administrativa de la organización; que trabajando coordinadamente con los directores, Stakeholders, en el cumplimiento de los objetivos establecidos de la organización, ejecutando un plan de acción para futuras y posibles disrupciones, superando, solucionando problemas llevando a la empresa a recuperar su posición como líder en el mercado (Vilamar, 2011).

En la resiliencia organizacional se identifican varias etapas: 1) Prevención de acontecimientos negativos, que son causantes de crisis y convierten a la organización totalmente vulnerable (Clegg, 2007), 2) Prepararse para prevenir que los resultados negativos no se agraven con el transcurso del tiempo. Se debe establecer estrategias que vuelvan más resistentes a las organizaciones y sobresalir ante la competencia. 3) Contar con la estructura fuerte para poder afrontar la crisis, generando poder de recuperación de acontecimientos negativos y a la vez aplicando acciones de recuperación en las fortalezas y eficiencia. (Nemeth C. H., 2009)

### **1.6.3.2. Características de un Organización Resiliente**

La organización resiliente posee una serie de características que le ayuda a actuar en el momento de presentarse algún tipo de disrupción que pueda afectar la supervivencia de la organización a mediano o largo plazo. La resiliencia expresa la capacidad que tiene la organización para enfrentar de manera rápida a la incertidumbre; siendo así un estado de la organización generado por la administración de la incertidumbre dentro de un sistema adaptativo completo. Por lo tanto, la resiliencia no es estática puede variar con el tiempo, naturaleza, condiciones políticas o legales, economía y culturales. Entonces, la organización se relaciona de manera indirecta o directa con la resiliencia de su personal, comunidades involucradas, de la misma manera se vincula con la resiliencia de otras organizaciones en sus (Stakaholders) afectando su funcionamiento y estabilidad.

Entonces la organización resiliente cuenta con estrategias que al ponerlas en acción la convierte en una organización fuerte, ágil, rápida, al momento de presentarse un imprevisto mejorando la resistencia o recuperación, llegando a un estado sólido para enfrentar condiciones cambiantes de su entorno. Generando la restauración de su vitalidad, estabilidad, posicionamiento después de haber atravesado una crisis, emergiendo con más vitalidad y experiencia obtenida.

Las organizaciones más flexibles y Resilientes según (McManus, 2007):

1. Posee un ethos organizacional con orientación a generar más resiliencia ante cualquier disrupción.
2. Presenta un fuerte análisis FODA.
3. Posee compromiso fuerte para la identificación de amenazas y una excelente gestión de vulnerabilidades.
4. Cultura promotora de características de adaptación rápida a cambios.
5. Innovación organizacional

## **1.7.Marco Referencial**

### **1.7.1. Responsabilidad Social Empresarial**

La responsabilidad social empresarial (R.S.E), se define como la contribución de las empresas al mejoramiento de su entorno en general incluyendo aspectos tan inversos como lo social, lo económico y lo ambiental, con lo cual aquellas buscan dar un valor agregado a la comunidad e incrementar su propio valor. (ALQUIGA, 2006)

Las empresas reconocen la responsabilidad social y la consideran parte de su identidad; por lo tanto deciden de manera voluntaria contribuir al crecimiento de la sociedad, cuidado y preservación el medio ambiente (Bruselas, 2001, pág. 4). El objetivo de RSE es aceptar la responsabilidad para las acciones de la compañía y apoyar un impacto positivo a través de sus actividades sobre el ambiente, los consumidores, empleados, comunidades, grupos de presión y todos otros miembros del círculo público.

RSE puede ser comprendido en relación con la responsabilidad corporativa, pero con la tensión más grande sobre las obligaciones que una compañía tiene a la comunidad, particularmente respecto a las actividades caritativas y la gerencia ambiental. La responsabilidad corporativa y social es descrita como ser un contrato tácito entre la empresa y la comunidad permite que la empresa opere dentro de su jurisdicción de obtener los trabajos para residentes e ingreso a través de la tributación. Adicionalmente, la comunidad espera que la empresa mantenga el ambiente y hacer la comunidad un mejor lugar de vivir y trabajo a través de las actividades caritativas (Pimple, 2012)

El Libro Verde (Bruselas, 2001, pág. 4) menciona varios factores que impulsan el avance de la RSE:



- Nuevas inquietudes, expectativas de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversores en el contexto de la mundialización y el cambio industrial a gran escala.
- Alta preocupación sobre el deterioro medioambiental.
- Transparencia de las actividades empresariales propiciada por los medios de comunicación y las modernas tecnologías de información y comunicación.
- Influencia de los criterios sociales en la toma de decisión de las empresas o instituciones en calidad de consumidores o inversores.

Centro mexicano para la Filantropía (CEMEFI) menciona que una empresa socialmente responsable posee un compromiso constante para llevar a cabo la finalidad de la empresa en el ámbito interno como externo; tomando en cuenta la perspectiva de todos los participantes en los aspectos económicos, sociales, humanos, medioambientales de la comunidad, considerando los valores éticos y leyes del Estado. (Porto & y Castromán, 2006)). Según la CEDEMI para que una empresa sea socialmente responsable debe cumplir una serie de requisitos como (Porto & y Castromán, 2006)decálogo de Responsabilidad Social:

1. Proveer e impulsar una cultura de RSE, que busque las metas y éxito organizacional y bienestar social.
2. Identificar las necesidades del entorno en el que operan, dando solución para alcanzar un mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad.
3. Desempeñarse mediante un código de ética institucional.
4. Promover el desarrollo humano y profesional de toda la comunidad (empleados, accionistas, familiares, proveedores)

5. Servir a las entidades educativas, policiales y diferentes grupos comunitarios en la medida que sea posible.
6. Apoyar causas sociales como servicio comunitario del sector (escuelas, parques, deportes, entre otros) convirtiéndose en una estrategia de acción empresarial.
7. Respetar el entorno ecológico de todos los procesos de producción, operación, comercialización; y contribuir a la preservación del medio ambiente.
8. Invertir mano de obra en el desarrollo de las comunidades que operan.
9. Involucrar al personal, accionistas, proveedores en programas de inversión y desarrollo social.
10. Patrocinar eventos comunales, de organismos cívicos, de voluntariados y similares.

(Sánchez & Placencia, 2007), menciona que es importante distinguir un comportamiento socialmente responsable y un compromiso empresarial; puede ser que una empresa esté realizando inversiones sociales a través de funcionarios o accionistas, y no cumpliendo con los ámbitos que integra la RSE. Por lo tanto, si una empresa desea ser socialmente responsable debe cumplir con los requisitos, si la organización cumple alguno de ellos está cumpliendo con acciones empresariales, entonces no puede decirse que está siendo socialmente responsable. (Tanoira., 2007)

En el transcurso del tiempo se han venido desarrollando diversas investigaciones relacionadas a la RSE en donde buscan responder un sin número de expectativas de la comunidad, empresas para crear una mejor calidad de vida, preservando el medioambiente. (PELAKAIS, 2008, págs. 268-295)Milton Friedman en un extracto del libro (Elegido, 1996, pág. 121)establece que la solución de los problemas sociales es asunto del gobierno, de tal manera que los gerentes que gastan dinero en actividades sociales actúan irresponsablemente, pues la cantidad de dinero

destinada a acciones inherentes a su responsabilidad social procede ya sea de repartir un dividendo menor a los accionistas, de incrementar el precio de venta o de reducir el salario a trabajadores, esta labor recaudatoria y distribuidora no pertenece al ámbito empresarial, sino al gobierno.

Actualmente nos encontramos en un mundo totalmente cambiante que ha sufrido grandes transformaciones como en la fuerza laboral caracterizada por la diversidad, desastres naturales, conflictos políticos, culturas diferentes; Un modelo de RSE acoge entre sus tópicos el respeto por los derechos humanos y el cuidado de los estándares de trabajo siendo primordial la igualdad de oportunidades. Global Compact se fundamenta una serie de convenios, recomendaciones, convenciones, tratados y leyes que pretenden garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El artículo realiza un análisis del modelo de RSE y aportar algunos elementos que le permitan trascender su carácter altruista (Hinestroza, 2009) . La RSE es un tema de interés para los gerentes de las compañías en cuanto a los antecedentes y consecuencias de la misma, siendo conscientes de las normas empresariales, marco regulatorios, normas y lo interesados demandan de RSE puede variar sustancialmente entre naciones, regiones, líneas de negocio y sus stakeholders. (McWilliams, 2006).

Según Salomón, (1992, págs. 180-181), la responsabilidad social no es sacrificar los beneficios o robar a los accionistas para hacer el bien. La responsabilidad social es enriquecer a la sociedad y a las empresas responsables de este enriquecimiento. La empresa posee varias razones para su existencia como la generando rentabilidad, utilidad para los accionistas, satisfacción del consumidor final.

Las empresas comprometidas con la responsabilidad social poseen una serie de beneficios para su organización como crecimiento financiero, reducción de costos operativos y de producción, imagen positiva, lealtad a la marca generando un crecimiento en sus ventas, generación de empleo, entre otros beneficios.

Estudios realizados:

a. En 1997 una encuesta hecha a 150 ejecutivos dirigida por la WhirpoolFundation, Working Magazine y FamilyNewsbrief encontró una relación directa entre los programas e iniciativas del área laboral (como salud, bienestar, cuidado a bebés y ancianos) y beneficios como la reducción del ausentismo, mayor satisfacción de los empleados y consumidores. (VENEZUELA, 2002)

b. En 1999 un estudio publicado en *Business and SocietyReview*, realizado en 300 grandes corporaciones, encontró que las empresas que hacían público su compromiso de honrar sus códigos de ética mostraron un desempeño tres veces mayor que aquellas que no lo hicieron. (Carroll A. , 1999) (RESPONSABILITY)

c. En el 2000 un estudio longitudinal efectuado por la Universidad de Harvard descubrió que las empresas con acciones balanceadas entre empleados y accionistas mostraron tasas de crecimiento de cuatro veces en rendimientos y de ocho veces en generación de empleo, con respecto a las empresas enfocadas solamente en los accionistas. (IMPACT, s.f.)

Cuando las empresas consideran la responsabilidad social como un proceso de gestión, esta influye en libertad de funcionamiento, por lo tanto la responsabilidad social llega a ser una inversión productiva para la organización aportando al enfoque financiero, comercial y social; generando estrategias a largo plazo beneficiosas en todas las áreas y minimizando los riesgos de incertidumbre (Bruselas, 2001, págs. 4-5)

La visión amplia de la RSE para las compañías permite a la empresa mejorar su ventaja competitiva y crear relaciones de beneficio mutuo con sus grupos de interés, la justificación de la RSE para las compañías pueden categorizarse en cuatro argumentos: (1) reducir costo y riesgo; (2) el fortalecimiento de la legitimidad y la reputación; (3) la construcción de ventaja competitiva; y (4) crear situaciones de ganar-ganar (Carroll A. S., 2010). Se considera que las acciones de las empresas para la aplicación de RSE no precisamente se realizan por las condiciones que así lo exigen sino por la rentabilidad y sostenibilidad largo plazo que brinda y este es el modelo aplicado por las grandes industrias a nivel mundial, pero no aplicable a las empresas de los países emergentes por las distintas condiciones de mercado y la globalización. Detalladas como restricciones reglamentarias, desigualdad de presupuestos destinados para aplicación de RSE, generando menos ingresos, reducción de personal en caso de pequeñas y medianas empresas ya que al constarse la las internacionales y grandes empresas es una herramienta de lograr ventaja competitiva (Reinhardt, 2008).

De acuerdo con Carroll (1979) (1991) (1999) la RSE puede ser definida como un concepto que comprende las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de son tres y dependen sucesivamente unas de otras.

1. Dimensión económica, que se refiere a las expectativas de la sociedad de que las empresas mejoren el desempeño económico convirtiéndose en rentables mediante la producción y venta de bienes y servicios;
2. Dimensión ética - legal, tiene énfasis y respetando los principios éticos-legales para cumplir los objetivos económicos, y expectativas del recurso humano, proveedores, consumidores.

3. Dimensión discrecional o filantrópica, relativa a las expectativas de la sociedad, buscando su bienestar, respetando y protegiendo el medio ambiente que los rodea; involucrando las empresas en eventos sociales que satisfagan las normas sociales.

La RSE, identifica 5 dimensiones relacionadas a las partes: a) dimensión social, b) dimensión económica, c) dimensión filantrópica, d) dimensión medioambiental, e) dimensión legal, pero según Carroll (1979) la RSE, que incluyen el cumplimiento de los derechos económicos negocios, responsabilidades filantrópicas / legales, éticas y discrecionales. Esta definición de cuatro partes de la RSE ha sido declarado lo siguiente: “La responsabilidad social de las empresas abarca los campos económico, legal, ética y discrecional [más tarde denominado filantrópica] las expectativas que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto en el tiempo dado” (Carroll A. S., 2010)

Dimensión económica: todo lo referente a la producción de bienes y servicios cumpliendo su responsabilidad primaria, y generando ganancias aceptables, pero que en la actualidad se ha transformado en maximización de beneficio, entonces la empresa utiliza la responsabilidad como instrumento para aumentar las ganancias de acuerdo a la ley. El beneficio de las prácticas de RSE realiza tres funciones en específico: 1) Eficacia de las actividades del negocio, 2) Proporciona una prima de riesgo para las organizaciones en fin de buscar mantenerse en el mercado, 3) Asegurara una participación futura de mercado. Pero es de importancia tomar en cuenta que un excesivo desempeño financiero produce una disminución de la capacidad de la empresa para influir en sus grupos de interés, otras palabras cuando una empresa tiene un crecimiento económico alto produce la sensación en la sociedad que se está aprovechando de sus grupos de interés y conduce a una falta de credibilidad (Carroll A. S., 2010).

Dimensión filantrópica: Son aquellas acciones que las empresas emprende en respuesta a las expectativas que la sociedad que tiene con respecto a la organización. La apreciación de la dimensión filantrópicas no se limita las donaciones de empresas para proyecto de la comunidad sino también con buenas prácticas laborales con sus trabajadores y clientes (Carroll A. S., 2010)

Dimensión medioambiental: Enfatiza con los procesos amigables con el ambiente en cuanto a la producción aplicadas por las organizaciones en búsqueda de reducir menos el impacto ambiental negativo, ya que siendo amigable con en el medio ambiente los problemas pueden reducir los costos de cumplir con regulaciones ambientales presentes, futuras; mejorando la eficiencia y reducir los firmes los costos de operación, reduciendo el impacto negativo de preocupaciones sociales. (Carroll A. S., 2010)

Dimensión legal: Diferentes obligaciones que las empresas deben cumplir en cuanto se refiere a las leyes y reglamentos de la sociedad, pero el punto de la diferencia realmente existe con respecto a la naturaleza y el alcance de tal obligación. Se considera por una parte de los interesados que el alcance de la RSE con dimisión legal debe ser más amplio ya abracar más regulaciones, y otra parte de los interesados defiende que las prácticas deben seguir siendo voluntario de las organizaciones (Carroll A. S., 2010)

### **1.7.2. Situaciones Disruptivas de la Resiliencia.**

Una disrupción es un evento o situación que se produce de manera incierta afectando la red de los Stakeholders de la organización; provocando una pausa o estancamiento de en sus procesos internos como externos por un corto periodo de tiempo que al transcurso del mismo puede causar un impacto significativo en la estabilidad económica, por lo cual la organización o empresa debe volver a implementar una serie de estrategias y configurar la red para poder superar la disrupción.

La presencia de distintas interrupciones incrementa el grado de vulnerabilidad en la organización -. Por ejemplo, el temor de toda organización es la pérdida de confianza del cliente, incumplimiento de proveedores, mala logística, materia prima defectuosa o de mala calidad, empleado ejecutando mal sus actividades laborales, entre otros. No solo se limita a las operaciones realizadas en la cadena de suministros; los efectos provocados por dichas interrupciones se perciben tanto en los proveedores como en el cliente final, afectando a toda la organización y cualquier negocio que sea dependiente de otro.

Las interrupciones intervienen de manera directa en procesos Resilientes se los puede dividir en tres formas: 1) desastres naturales, 2) accidentes, 3) ataques internacionales; estos pueden variar dependiendo del papel que desempeña el ser humano. Según (Sheffi, 2007, pág. 65), presenta un modelo de desarrollo hipotético de una interrupción en diferentes etapas: 1) la preparación, 2) el evento disruptivo, 3) la primera respuesta, 4) el retraso en el impacto, 5) el impacto total, 6) preparando la recuperación, 7) la recuperación, 8) el impacto a largo plazo. Se debe tener presente la naturaleza de las interrupciones ya que cada una es diferente y se presenta de distinta manera y en cualquier momento en una organización.

Los riesgos se pueden presentar en cualquier organización o proyecto en ejecución, una organización resiliente define claramente su marco de referencia elaborado a partir de una serie de preguntas claramente estructuradas para dar solución a cualquier tipo de riesgo a presentarse. Según, (Sheffi, 2007), (Salgado, 2012) definen 4 ámbitos de vulnerabilidad en una organización: 1) Financiero, 2) estratégico, 3) riesgo, 4) operación.

En el ámbito financiero, al presentarse una interrupción o riesgo este genera problema macroeconómico, financiamiento, baja de tasa crediticia. Ámbito estratégico, se toma en cuenta nueva competencia tanto nacional como extranjera generando problemas en la participación en el



mercado. En el ámbito de riesgo, intervienen las interrupciones naturales de cualquier tipo y terrorismo. Ámbito Operativo, intervienen las interrupciones causadas por proveedores, robos internos y problemas en la producción.

La organización resiliente debe enfocarse en creación de nuevas estrategias claves para competir, prevenir riesgos futuros dando solución a la crisis. (Hamilton, 2004, pág. 2)Ha considerado tres elementos de la resiliencia organizacional 1) evaluación del riesgo, 2) Información adecuada, 3) procesos de gobierno. Los tres elementos deben estar alineados con la planificación estratégica y de negocios de la organización,

#### **1.7.2.1. Medición de la Resiliencia Empresarial**

La resiliencia en la actualidad es un tema reciente por lo que son pocos los enfoques que identifican su medición, por lo que es importante analizar distintas percepciones de autores de cuan resiliente es una organización, como a) como maneja la empresa la incertidumbre y su superación al cambio, b) tomar las decisiones al presentarse una interrupción, c) interacción con sus stakeholders. Una manera para medir es mediante la evaluación cualitativa de la resiliencia que se da por medio de test de competencia, entrevistando a personal o actores locales.

Según, (Wreathall, 2008), propone un enfoque que utiliza dos técnicas de modelado de la resiliencia: el modelo de sistema viable y el modelo de sistema blandos, esta combinación genera procesos para identificar que se debe hacer y cómo hacer, al momento de presentarse un imprevisto que afecten a la organización; lo cual la resiliencia será la respuesta para ver la capacidad de superación en situaciones de crisis y su adaptación a cambios en la recuperación.

Según, Stolker, Karydas&Rouvroye (2008), maneja la teoría de la utilidad multiatributo mediante arboles jerárquicos que descomponen un objetivo complejo, en este caso la resiliencia. (Sheddi & Rice Jr, 2005)y (Westrum, 2006), proponen la utilización de mapas de vulnerabilidad

para categorizar la probabilidad de ocurrencias de potenciales amenazas en una organización y la relativa resiliencia de la organización ante dichas interrupciones. (Erol, 2010), proponen tres medibles para evaluar la resiliencia organizacional como a) el tiempo de recuperación, b) el nivel de recuperación y c) el nivel de vulnerabilidad hacia interrupciones. Una organización puede ser resiliente a un tipo de interrupción mas no a todos, es fundamental analizar la resiliencia individual de sus agentes involucrados ante cualquier interrupción

### **1.7.2.2.Relación entre RSE y resiliencia**

La R.S.E ha experimentado una notable evolución en los últimos años, y está entrando en un proceso de madurez –especialmente en el plano teórico en el que algunas empresas pioneras y proactivas han comenzado a instalarse ya también en la práctica, siendo un instrumento de gestión del cambio y adaptación a las nuevas demandas en una sociedad totalmente cambiante, dando como consecuencia la ejecución de objetivos empresariales en la rama económica, social y ambiental (Piñeiro, J.; Romero, N., 2011). Además, la resiliencia se integra con la R.S.E ya que se lo considera como un mecanismo de gestión de riesgo que evoluciona con la incorporación de la R.S.E como estrategia empresarial con objetivos de transformar la empresa en términos de modelo de responsabilidad compartida. Teniendo presente que la incertidumbre y la sorpresa son atributo que las empresas deben tener presente para afrontar las diversas dificultades que se presenten. (Castello & Lozano, 2009)

La Resiliencia se presenta como una estrategia de valor compartida, orientada a la consecución de un desarrollo sostenible en las tres dimensiones económicas: económica, ambiental, social, en la actualidad nos encontramos en un mundo totalmente cambiante por lo que RSE y la resiliencia se han convertido en una estrategia clave para la adaptación a cambios futuros tanto sociales, ambientales, económicos los cuales ayudaran a la consecución de los objetivos propios de la

gestión empresarial compartida con la Resiliencia para dar gestión a los conflictos de interés que puede surgir en estos ámbitos, (Piñeiro, J.; Romero, N., 2011)

### **1.7.2.3.Importancia de la Resiliencia Empresarial.**

La resiliencia empresarial es la capacidad de una organización tiene que adaptarse rápidamente a las interrupciones mientras se mantiene operaciones comerciales continuas y la protección de las personas, los bienes y en general el valor de marca. La resiliencia va un paso más allá de la recuperación de desastres, ofreciendo estrategias posteriores a los desastres para evitar costosos tiempos de inactividad, apuntalar las vulnerabilidades y mantener las operaciones de negocio en la cara de las infracciones adicionales e inesperadas.

Según YossiSheffi, para sobrevivir y prosperar en este nuevo entorno de incertidumbre y cambio mayor, las organizaciones deben moverse más allá de los modelos de riesgo y de gobierno tradicionales y centrarse en la capacidad de recuperación. La resiliencia se aplica a todos los niveles: nacional, regional, organizativas y empresariales. A nivel nacional, las principales preocupaciones de la infraestructura y las instituciones sociales deben ser lo suficientemente robusta, y no sujeto a restricciones legales y reglamentarias, para servir al bien nacional en las operaciones normales, en crisis y en la recuperación. (Yossi Sheffi, 2015)

En el plano regional, los activos de infraestructura específicos se unen en formas altamente interdependientes para servir a los constituyentes locales y ser parte de una infraestructura nacional. A nivel organizativo y empresarial (que posee u opera la gran mayoría de nuestros activos críticos de la infraestructura), las empresas individuales y las unidades operativas deben garantizar sus operaciones comerciales y las capacidades de prestación de servicios siguen siendo capaces de realizar sus funciones principales de negocios.

A diferencia de la gestión de crisis, que más a menudo requiere una respuesta de continuidad de negocio, continuidad de negocio puede ser necesario sin una situación de crisis. Piense en un edificio con un techo con goteras. El techo que gotea no es una situación de crisis, pero la fuga puede afectar almacenamiento de equipos o un empleado de ubicación. En cualquier caso, los planos de ubicación de trabajo alternativo deben ser implementados de manera que los procesos críticos de negocio pueden continuar.

### **1.7.3. Pymes.**

Se conoce como pymes al conjunto de pequeñas y medianas empresas con características propias que se identifican según su volumen de ingresos, volumen de producción, capital social, número de trabajadores, y activos, llegando a ser una entidad económica. Tomando referencia de bases legales según COPCI definición y clasificación de las MIPYMES.

Art.53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción comercio y /o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rasgos que se establecerán en el reglamento de este Código (Nacional, Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión COPCI, Libro III, del Desarrollo Empresarial...)

Sistema Estadístico Comunitario de la CAN establece:

Las PYMES comprenden a todas las empresas formales legalmente constituidas y/o registradas ante las autoridades competentes, que lleven registros contables y/o aporten a la seguridad social, comprendidas dentro de los umbrales establecidos en el artículo 3 de la Decisión 702 del 9 y 10 de diciembre del 2008;

*Art 3.- de la decisión 702 de la Comisión de la Comunidad Andina establece los parámetros de acuerdo a lo señalado: Las empresas comprendidas dentro de los siguientes rangos de personal ocupado y de valor bruto de las ventas anuales. (CAN, 2010)*

Las Pymes se clasifican de acuerdo al número de empleados, ingresos o ventas anuales, sin embargo, para complementa su clasificación se basa en el Reglamento al Código de la Producción:

*Art 106.- Clasificación de las PYMES. - para la definición de los programas de fomento y desarrollo empresarial a favor delas micro, pequeñas y medianas empresas, estas se consideran de acuerdo a las categorías siguientes:*

- a. Micro empresa: es aquella unidad productiva que tiene entre 1ª 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América.*
- b. Pequeñas empresas: Es aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil uno (US \$ 100.001,00) y un millón (US \$ 1 000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.*
- c. Mediana empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 50 a 199 trabajadores de un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno (US \$ 1 000.001,00) y cinco millones (US \$ 5 000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América. (Asamblea Nacional)*

**Tabla 1**  
*Tamaño de empresa según ventas y número de empleados*

<b>Tamaño de Empresa</b>	<b>Rango por ventas anuales \$</b>	<b>Rango por número de Empleados</b>
Micro empresa	Menor 100.000	1 a 9
Pequeña Empresa	100.001 a USD 1 000.000	10 a 49
Mediana Empresa "A"	1 000.001 a USD 2 000.000	50 a 99
Mediana Empresa "B"	2 000.001 a USD 5 000.000	100 a 199

Fuente: CAN, Decisión 702, Artículo 3

La Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha está conformada por 388 empresas censadas en el 2013, clasificándose en 9 sectores productivos como: Alimentación, Construcción, Grafico, Maderero, Metalmecánico, Químico, Textil, TIC S, Eventos y Servicios.

Según (Aguilar, 2009), las pequeñas y medianas empresas son de suma importancia para el desarrollo y crecimiento del país por la generación de empleo, desarrollo local; siendo así de apoyo de empresas grandes. Los problemas comunes que enfrentan las PYMES como: falta de conocimiento del sector de comercialización, falta de interés y preparación del talento humano, limitaciones de financiamiento, limitación de acceso tecnológico y comunicación, falta de compromiso de gestión; generando una falta de visión estratégica a largo plazo.

Sin embargo ,Zevallo (2006) menciona que la pequeña y media empresa es generadora de empleo dando estabilidad e ingresos a su personal, posee más infraestructura y tiene una mejor adaptación a cadenas productivas por su mayor stock de capital a la par del uso de nuevas tecnologías obteniendo una producción más alta. Por lo tanto, las PYMES son de gran importancia por la generación de empleo, riquezas al país se convierten en factor clave para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, al integrarse de manera voluntaria en vincularse con la comunidad, preservar el medio ambiente, contribuyendo a una mejor economía.

#### **1.7.4. Innovación Organizacional.**

El estudio de la innovación organizacional ha venido evolucionando a través del tiempo, así como la innovación en las organizaciones. Definiendo la innovación según (Seaden, 2003) menciona que la innovación es la implementación de nuevos procesos, nuevos productos, nuevos enfoques de administración para mejorar la calidad del producto, logrando una reducción de costos de producción, e incrementando la efectividad dando como resultado crecimiento en el mercado y mejorando la satisfacción del cliente. El desempeño organizacional varía según una serie de factores de la innovación, por lo que es necesario identificar las configuraciones organizacionales más adecuadas para entornos específicos; entendiendo que dentro del desarrollo organizacional encontramos la eficiencia, eficacia, crecimiento financiero y la satisfacción del cliente.

En estudios realizados de innovación encontramos diversas clasificaciones como (Damanpour, 1996) clasifica a la innovación en: a) radical, produce cambios en las actividades de la organización; b) incremental, menor grado de cambio en las prácticas existentes; c) administrativa, cambio en la estructura organizacional, procesos administrativos y recurso humano; d) técnica, relacionada con los cambios de productos, servicios y tecnologías; e) productos, introducción de nuevos productos o servicios en el mercado; f) procesos, introducción de nuevos procesos de producción de bienes o servicios.

Los diferentes tipos de innovación varían según las características del mercado y la tecnología, logrando la eliminación de barreras organizacionales, dando una comprensión de cambios en resultados que llevan el aumento de la productividad generando mayor ingreso económico a la organización. De igual manera impulsando a nuevas técnicas gerenciales y la capacidad de

absorción de nuevas estrategias empresariales con la eliminando de la inercia o acciones rutinarias y explorar otros nichos de mercado son formas de superar este tipo de barreas

#### **1.7.5. Aprendizaje Organizacional.**

Actualmente no encontramos en un mundo totalmente cambiante, competitivo y complejo en donde las empresas más aptas, preparadas y las que opten por un mejor aprendizaje organizacional ya que se lo define como un proceso continuo más amplio; adquiriendo conocimientos, habilidades y actitudes para el desarrollo del recurso hacia la mejora de estos aspectos que sean de beneficio para el crecimiento de la organización en el mercado actual.

Estos procesos que adoptan las organizaciones en el aprendizaje favorecen a la innovación como un fenómeno organizacional complejo mediante varios procesos de aprendizajes (internos y externos), cuya importancia no es tanto el conjunto de recursos y capacidades existente, sino los mecanismos que utilizan las empresas para aprender y acumular nuevas capacidades, habilidades y aptitudes, que ayudan a reconocer las señales del entorno para mejorar sus procesos y productos. (teece, pisano y shuen 1997)

Para comprender la influencia del desarrollo de innovaciones se concentran en dos enfoques

- Enfoque adaptativo. - la organización aprende mediante el conocimiento y experiencia adquirida generados en la interacción con el entorno, para su adaptación y actuación al mismo.
- Enfoque proactivo. - capacidad de la organización para transformarse, cambiar y promover su propio cambio incidiendo en el entorno.
- Enfoque de conocimiento. -se relaciona con el sistema abierto en adquisición de conocimiento individual en organizacional enfocados en la resolución de problemas.



El aprendizaje organizacional y la innovación se relacionan por las diversas actividades que se desarrollan dentro de la organización contribuyendo la generación de nuevos conocimientos y mejorar los ya existentes, por lo tanto la capacidad de innovación depende del nivel de aprendizaje organizacional con los conocimientos, experiencias adquiridos; la organización puede realizar cambios mediante avances tecnológicos, científicos e incorporarlos a los procesos productivos de nuevos bienes y servicios; dando crecimiento y su posición en el mercado actual.

## **1.8.Marco Conceptual**

### **1.8.1. Ética empresarial**

Se refiere a la inclusión de valores en las políticas, prácticas y procesos de toma de decisión, decisión, (STOLAR, Daniel, STOLAR Ezquiel, 2009), analizan la responsabilidad ética de los negocios en el enfoque de desarrollo económico sustentable afirmando que las empresas éticas buscan la coherencia entre sus acciones, su misión y políticas. Y a su vez (PELAKAIS, 2008) estudia los beneficios y costos que han tenido las empresas al adoptar códigos de ética, desarrollo sustentable y ecología, evitando tener sólo un mero enfoque de beneficio económico.

### **1.8.2. Preservación del medio ambiente**

Parece que las empresas son cada vez más conscientes de los beneficios que conlleva ser ambientalmente responsable; aunque (STOLAR, Daniel, STOLAR Ezquiel, 2009), al realizar un estudio en empresas de Estados Unidos acerca de la aceptación de la norma ISO 14001, demostró que la mayoría de los directivos se resisten a adoptarla debido a que sus beneficios no justifican los costos, (OLCESE, Aldo, RODRÍGUEZ, M. Ángel, ALFARO, Juan., 2008), elaboran un reporte sobre la importancia de la sustentabilidad ambiental como una herramienta para la obtención de beneficios económicos, documento en el cual afirma que las empresas que adoptan los principios del desarrollo sustentable pueden convertirse en buenos negocios, aunque en ocasiones se presenta un conflicto de intereses entre la obtención de ganancias y la responsabilidad ambiental de la empresa para con la sociedad.

### **1.8.3. Vinculación empresa-sociedad**

La empresa colabora con la sociedad en general y, particularmente, con la comunidad, a través de su misión fundamental: proveer los productos y servicios que la sociedad necesita, con eficiencia y éticamente, de manera que se respeten y equilibren los intereses de todos.

Lo anterior en el entendido de que la vinculación con la comunidad desde la R.S.E se refiere a acciones realizadas por las empresas con la finalidad de maximizar el impacto de los recursos (dinero, tiempo, productos, servicios, habilidades administrativas, etc.) destinados a las comunidades en las cuales operan, partiendo de que para el desarrollo y crecimiento de éstas se requiere no sólo la intervención gubernamental, sino también una mayor participación de ciudadanos y grupos sociales.

Las empresas se relacionan con la comunidad en varias formas, tales como: “las aportaciones caritativas provenientes de la propia empresa o de la acción voluntaria de los empleados, con lo cual aumenta su lealtad hacia la empresa y contribuye a su desarrollo personal; las inversiones sociales en combinación con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, para apoyar iniciativas en educación y problemáticas sociales como el desempleo y la indigencia”. (GARCÉS., 2010)

### **1.8.4. Comportamientos Socialmente Responsables.**

La capacidad de responder está dada por los recursos con que cuenta la persona, ya sean de índole personal, recibidos por la herencia, adquiridos por la educación, por el propio esfuerzo o puestos a su disposición por terceros; la obligación de responder está **dada** por convenios, pactos, contratos, convicciones políticas, morales o religiosas. Según la capacidad de acción, la responsabilidad social es mayor o menor. Así, cuando los efectos de las acciones u omisiones alcanzan a muchas personas, se dice que la responsabilidad social es alta. (GARCÉS., 2010)

Por lo tanto, significa ir más allá del cumplimiento de las leyes y reglamentos, invirtiendo más en el capital humano, entorno y las relaciones con los interlocutores. Sugiere asumir la responsabilidad social empresarial mediante un enfoque global, con contenidos de gestión integrada, informes y auditorías, calidad en el trabajo, etiquetas sociales y ecológicas e inversión socialmente responsable. (La Responsabilidad Social de las Empresas: Modelo de tres dimensiones para su estudio., 2016)

#### **1.8.5. Desarrollo Económico Sustentable.**

Si bien queda claro que las ciencias económicas aún no están en condiciones de determinar el valor de todos los aspectos sociales y ambientales del proceso de selección del óptimo desarrollo sustentable, siguen ofreciendo una opción para hacerlo.

Mientras tanto se debe seguir tomando decisiones con respecto a la orientación del desarrollo recurriendo a otras técnicas. Por ejemplo, uno de los conceptos que más se conoce es este: “El desarrollo sustentable es aquel que atiende a las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de que las generaciones futuras atiendan a sus propias necesidades”. Además, destaca que “satisfacer las necesidades y las aspiraciones humanas es el principal objetivo del desarrollo”. (COSTA, 1996).

#### **1.8.6. Calidad de Vida en el Trabajo.**

Una calidad de vida laboral afectada por una gestión de unos factores psicosociales determinados supone considerar a dicha calidad de vida como dinámica en una organización del trabajo. Este proceso no estático debería mantener y aumentar el bienestar psíquico del trabajador, y esto significa su aumento del rendimiento. El trabajo tiene dos destinos que pueden

llegar a ser completamente opuestos como para dirigirse hacia la desgracia, o por el contrario llegar a alcanzar una mejora de salud e identidad personal. (PREVENCION LABORAL, 2016)

La Calidad de Vida en el Trabajo se basa en el principio que los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, etc., ya que el trabajo con sentido netamente humano, lleva consigo lo mejor para el trabajador en todas las áreas que afectan a su discurrir en la organización. (CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO, 2016)

## **Capítulo II:**

### **Marco metodológico**

#### **2.1.TIPO DE ESTUDIO**

El presente estudio se lo cataloga como investigación científica de tipo cuali cuantitativa o mixta, tomando en cuenta que se realizara un análisis de la RSE bajo la perspectiva de la resiliencia en las PYMES del DMQ, que permitirá indagar en el sector a través de técnicas de observación, verbales, estudios realizados referentes al tema, y documentos de las cuales nos permitió obtener información actual para su previo análisis de la situación actuales de las PYMES de Quito, sirviendo como fuente primordial en la manera de obtención de información y el tipo de resultado que se obtuvo en el proceso de investigación con base para lograr el objetivo de toda la investigación

#### **2.2.Enfoque de investigación**

El enfoque de investigación es un proceso que está directamente relacionado con los métodos de investigación científica. El enfoque de investigación se divide en enfoque cuantitativo, cualitativo; estos son paradigmas de la investigación científica, ambos poseen procesos, características; y enfoque mixto siendo la combinación de otros dos enfoques.

Según (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006)

- Enfoque Cuantitativo, usa la recolección de información del problema de estudio en investigaciones anteriores para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico de la recolección de datos de fenómenos sociales o particulares, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (pág. 5)

- Enfoque Cualitativo, Utiliza la recolección de información que responde preguntas de investigación e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos sin medición numérica mediante la observación, anotaciones y documentos en el proceso de interpretación. (pág. 8)
- Enfoque mixto o cuali cuantitativo, usa la recolección de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio hacia la resolución del planteamiento del problema o responder preguntas de investigación, cambiando la lógica inductiva y deductiva.

La metodología aplicada para esta investigación es el enfoque de investigación Mixto, donde se puede analizar tanto datos estadísticos cuantificables que nos permitirá medir la hipótesis, buscando entender una situación social actual de las Pymes de Quito y su grado de RSE que aplican, medir su influencia de Resiliencia dotando de datos estadísticos para su previo análisis; por otro lado se aplicó el enfoque cualitativo se centra en la recopilación de información mediante la observación e información verbal a los empresarios de las Pymes del Distrito Metropolitano de Quito. Obteniendo datos más productivos y variados ya que se considera diferentes fuentes logrando una perspectiva más clara referente al tema

### **2.2.1. Tipología de la Investigación**

#### **2.2.2. Por su finalidad**

- Investigación pura (Básica)

Esta investigación se realiza para la obtención de nuevos conocimientos o ampliar teorías, busca el conocimiento puro más allá de aplicaciones prácticas del saber de la realidad. El estudio puro ejerce acciones que ayudan en la formación de la hipótesis, leyes y teorías; constituye conocimiento evidente con apoyo en la solución de alternativas sociales.

- Investigación Aplicada

La investigación científica aplicada está encaminada a la transformación del conocimiento básico a conocimiento útil, esta depende de aportaciones teóricas para la resolución de problemas que dan beneficios a individuos o comunidades mediante la práctica de una técnica en particular, este tipo de estudio se emplea en contextos industriales orientado a la producción de materiales, instrumentos, sistemas, métodos, procedimientos, y modelos, producir beneficios altos y más rápidos. (Landeau, 2007, pág. 55)

Esta investigación es de carácter básico, los resultados obtenidos servirán para profundizar conocimientos referentes a las RSE, resiliencia y su adaptación en las pymes, especialmente por el control de variables a utilizarse. La investigación básica emplea el procedimiento de muestreo con el fin de extender hallazgos más allá de la situación estudiada; ya que sin los resultados emitidos de la investigación del análisis no podrá ser posible realizar una investigación aplicada para todas las pymes del DMQ.

### **2.2.3. Por sus fuentes de información**

Los tipos de investigación que se encuentran por fuentes de información como parte de un proceso de investigación científica son: a) Documental, es una técnica que consiste en obtener un análisis de información escrita mediante: libros, revistas, periódicos, películas, archivos, etc. ; b) de campo, recopila información en el campo de la realidad social mediante el contacto directo de los sucesos a investigar (ambiente natural o personas); c) Mixto, se emplea procedimientos para obtener la información mediante la investigación documental y la investigación de campo



La investigación utilizó la fuente de información de campo; ya que para la obtención de información se la realizara mediante encuestas y entrevistas libres a empresarios, expertos de las pymes ubicadas en el DMQ, para su previo análisis y resultados de la investigación.

#### **2.2.4. Por las unidades de análisis**

La investigación por las unidades de análisis describe las características del objeto de estudio según como se lo llevara a cabo y su finalidad, entre ellas son: a) de laboratorio, son habitáculos en lugares cerrados equipados de maquinaria e instrumentación necesaria para obtener datos específico, de información primaria dando paso a la información secundaria mediante libros, revistas, estudios entre otros, realizadas en centros especializados de acuerdo al tipo de investigación a desarrollar; b) de institución, es el lugar, regio, zona en donde se realizara el levantamiento de información mediante métodos de entrevistas, encuestas primaria que ayudan al cumplimiento del objeto de investigación; c) mixto, en esta se utiliza el método de análisis de laboratorio e institucional para realizar el levantamiento de información necesaria para desarrollar el tema de investigación en donde necesitara datos emitidos por centros de investigación o laboratorios y a su vez se describirá las zonas o instancias en las que se procederá a realizar la investigación.

La investigación por las unidades de análisis que se utilizó en dicha investigación fue de institución, el levantamiento de información se lo realizará en las Pymes de todos los sectores productivos ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito.

### **2.2.5. Por el control de variables**

- Experimentales

El investigador actúa conscientemente sobre el objeto de estudio es conocer precisamente la verdadera investigación y el conocimiento obtenido es realmente el conocimiento valido, a la vez conocer el mecanismo o técnica para probar la hipótesis. La investigación experimental “analiza el efecto producido por la acción o manipulación de una o más variables independientes sobre una o varas dependientes” (Torres, 2010, págs. 117-120)

- No experimentales

Según (Uribe, 2004, pág. 94) “la investigación no experimental se observa fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural se obtienen datos y después de estos se analizan”.

Por el control de variables se utilizó la investigación no experimental ya que la toma de información se la realizara en un solo momento de la situación a investigar para su previo análisis de resultados.

### **2.2.6. Por su alcance**

- Exploratorio. - explora o examina un problema o situación poco estudiado para brindar conocimiento y comprensión, a menudo es la parte frontal de la investigación total ayuda a formular un problema o definirlo con mayor precisión que enfrenta el investigador. (Malhotra, 2008, pág. 80)

- Descriptivo. - aquella que describe aspectos significativos, características en particular del objeto de estudio. Es la Investigación más popular y básica que se soporta principalmente de técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental; que será soporte en la Hipótesis (Torres, 2010, pág. 113)
- Correlacional, Según (Briones, 2009), el método correlacional busca una relación entre dos o más variables y la variación en la que una variable es afectada por la otra, sin saber cuál podría ser causa o efecto para establecer su dirección, magnitud dentro del estudio. Las correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas.
- Explicativo.- el objetivo principal es el porqué de las cosas, situaciones, fenómenos que ayudan a la prueba de Hipótesis buscando que los resultados lleven a la creación de principios científicos, de esta manera se analiza la causas y efecto de la relación entre las variables de estudio. (Torres, 2010, pág. 115)

La investigación es de tipo descriptivo ya que se busca principales características y la relación que tiene la RSE y la Resiliencia en las Pyme de DMQ.

### **2.3.Hipótesis**

HI: Existen comportamientos, características y relación de la RSE y la Resiliencia.

Ho: No existe comportamiento resiliente ni la relación con la RSE.

Ha: La implementación de la Innovación Organizacional en las PYMES de Quito incrementa la RSE.

#### **2.4. Instrumento de recolección de información:**

**Encuesta:** El instrumento a utilizar es la Encuesta siendo un conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios acorde a los objetivos planteados en la investigación, tratándose así de un plan formal para recabar información. (Torres, 2010) La encuesta aplicada cuenta con 26 preguntas clasificada en dimensiones de cada variable del objeto de estudio, la cual se aplicó al personal y empresarios de las Pymes ubicadas en el DMQ con la finalidad de conocer su percepción en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial y la Resiliencia que ejerce cada entidad.

**Entrevista:** (Torres, 2010, pág. 256) recolecta información mediante un proceso directo y comunicación entre entrevistador y entrevistado, el cual consiste en responder un cuestionario previamente diseñado en función a la temática de estudio. El Instrumento Entrevista se utilizó para validar el proyecto de estudio, se aplicó a expertos de la Universidad Andina Simón Bolívar y empresarios que poseen conocimientos relacionados con el tema de estudio para analizar la situación actual de las Pymes del DMQ.

**Observación:** se aplicó en las pymes según la muestra de estudio, nos permitirá conocer de forma directa el objeto de estudio para analizar la realidad en la cual se encuentran las Pymes del DMQ

#### **Procedimiento para recolección y análisis de datos**

Técnica a utilizada para el desarrollo de Proyecto de investigación es de Campo por la utilización del instrumento de Encuesta, entrevista y Observación en las PYMES del DMQ.

## 2.5. Situación actual de las pymes a Nivel Nacional

Las pequeñas y medianas empresas son entidades independientes que a través del tiempo de su constitución han ganado gran importancia a nivel nacional y algunas a nivel internacional, siendo fuente de generación de empleo, con alta predominación en el mercado de comercio, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el Ecuador contamos con 838.877 número de empresas por tamaño y participación nacional al año 2015, del total de universo DIEE, que comprende todas las unidades económicas que ingresaron sus ventas en el SRI y registraron su personal en el IESS o pertenecientes al RISE. En aporte económico promedio de ventas o ingresos percibidos anuales a nivel Nacional Pymes es de \$144.588.159.639,47 millones al 2015.

**Tabla 2**

*Número de empresas por tamaño de empresa y participación nacional, año 2015*

<b>Tamaño de Empresa</b>	<b>Número de Empresas</b>	<b>% Total</b>
Microempresa	764.001	91,1%
Pequeña Empresa	61.987	7,4%
Mediana Empresa A	7.733	0,9%
Mediana Empresa B	5.156	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>838.877</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Tomando en cuenta que es la base más actualizada después del Censo Económico 2010, según el INEC, este censo se realiza cada 30 años sin tener una proyección previa a resultados de años posteriores (Censos, 2017). Se muestra en la Tabla 2, el número de empresas por el tamaño de Empresas y Participación Nacional, permite observar que la Micro empresa obtiene el 91,1% (764.001 número de empresas) emprendimientos nacionales al 2015.

Las Pymes han llegado a ser una fuente de economía y generadora de empleo a nivel nacional, por lo tanto, estas deben cumplir requisitos de constitución empresarial, las mismas que generaran impuestos pagados al SRI y un dinamizador de la seguridad social, convirtiendo su aporte al desarrollo nacional del país. El SRI menciona que *“Las pymes en nuestro país se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituye en el actor fundamental en el generación de riqueza y empleo”* (Servicio de Rentas Internas, 2017).

En la Figura 1 podemos observar el número de empresas por su tamaño a nivel provincial en el año 2015 según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Provincia	Microempresa	Número de Empresa	Pequeña empresa	Número de Empresa	Mediana empresa "A"	Número de Empresa	Mediana empresa "B"	Número de Empresa	TOTAL PYMES	%TOTAL PYMES
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>764.001,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>61.987,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.733,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.156,00</b>	<b>838877,00</b>	<b>100%</b>
PICHINCHA	22,8%	174.128,00	30,3%	18.795,00	31,4%	2.429,00	33,6%	1.731,00	197083,00	23,5%
GUAYAS	18,7%	143.174,00	24,3%	15.085,00	28,4%	2.195,00	29,3%	1.510,00	161964,00	19,3%
MANABÍ	8,3%	63.741,00	5,3%	3.268,00	4,6%	355,00	3,9%	199,00	67563,00	8,1%
AZUAY	6,0%	45.882,00	6,0%	3.708,00	5,9%	453,00	5,7%	292,00	50335,00	6,0%
TUNGURAHUA	5,2%	39.882,00	4,4%	2.707,00	3,7%	287,00	3,8%	196,00	43072,00	5,1%
EL ORO	5,0%	37.872,00	5,4%	3.353,00	5,8%	448,00	5,1%	264,00	41937,00	5,0%
LOS RÍOS	3,6%	27.453,00	2,7%	1.656,00	3,1%	239,00	2,8%	144,00	29432,00	3,5%
CHIMBORAZO	3,4%	26.072,00	2,2%	1.344,00	1,5%	113,00	1,3%	67,00	27596,00	3,3%
IMBABURA	3,4%	25.753,00	2,5%	1.526,00	1,8%	138,00	1,6%	83,00	27500,00	3,3%
LOJA	3,3%	25.256,00	2,4%	1.480,00	1,7%	135,00	2,0%	102,00	26973,00	3,2%
COTOPAXI	3,2%	24.349,00	2,3%	1.423,00	2,1%	161,00	1,9%	100,00	26033,00	3,1%
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	2,8%	21.051,00	2,8%	1.758,00	2,3%	178,00	2,6%	136,00	23123,00	2,8%
ESMERALDAS	2,2%	16.581,00	1,8%	1.123,00	1,5%	116,00	1,1%	58,00	17878,00	2,1%
CAÑAR	2,0%	15.256,00	1,0%	615,00	0,9%	68,00	0,6%	32,00	15971,00	1,9%
SANTA ELENA	1,5%	11.353,00	0,9%	588,00	1,3%	97,00	1,0%	49,00	12087,00	1,4%
BOLÍVAR	1,5%	11.366,00	0,5%	326,00	0,3%	27,00	0,3%	13,00	11732,00	1,4%
CARCHI	1,4%	10.588,00	0,9%	575,00	0,6%	48,00	0,6%	29,00	11240,00	1,3%
SUCUMBIOS	1,2%	8.897,00	1,0%	643,00	0,8%	59,00	0,8%	41,00	9640,00	1,1%
ORELLANA	0,9%	6.980,00	1,0%	619,00	0,8%	61,00	0,5%	24,00	7684,00	0,9%
ZAMORA CHINCHIPE	0,9%	6.831,00	0,4%	271,00	0,2%	16,00	0,4%	22,00	7140,00	0,9%
NAPO	0,9%	6.691,00	0,4%	273,00	0,3%	27,00	0,3%	16,00	7007,00	0,8%
MORONA SANTIAGO	0,8%	6.381,00	0,5%	330,00	0,3%	27,00	0,3%	14,00	6752,00	0,8%
PASTAZA	0,8%	5.811,00	0,4%	277,00	0,3%	25,00	0,3%	13,00	6126,00	0,7%
GALÁPAGOS	0,3%	2.653,00	0,4%	244,00	0,4%	31,00	0,4%	21,00	2949,00	0,4%

*Figura 1.* Número de Empresas por tamaño de empresa a Nivel Provincial, Año 2015

FUENTE: INEC

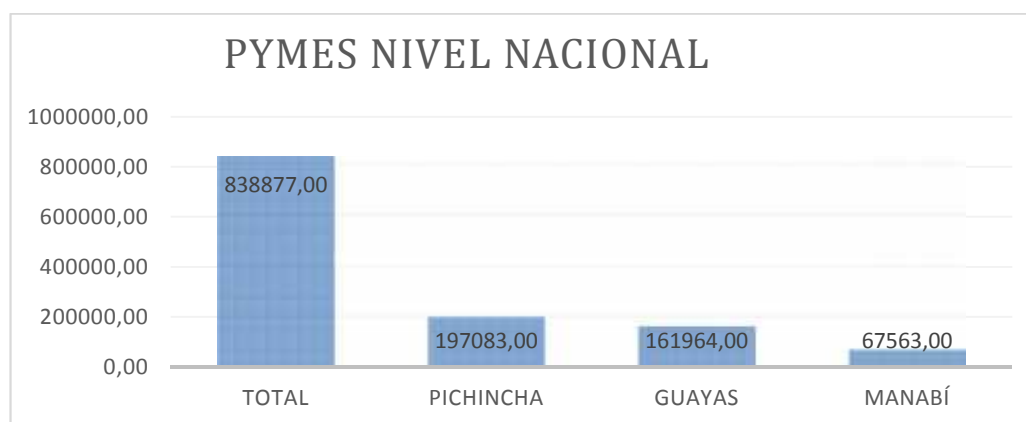
La provincia con mayor porcentaje de pymes a nivel nacional es Pichincha en Micro empresa con un 22,8% de 764.001 número de empresa, Pequeña empresa con un 30,5% de un total de 61.987 empresas, Mediana empresa “A” con un 31,4% de un total de 7.733 empresas, Mediana “B” con 33,6% de un total de 5.156 empresas; proporcionando un nivel nacional, Pichincha con 23,5% total Pymes. Segundo lugar Guayas con un total pyme provincial de 19,3%; Tercer lugar Manabí con un total pyme provincial de 8,1%.

**Tabla 3**

*Número y Porcentaje de empresa por Tamaño y Provincia*

PROVINCIA	PYMES NIVEL NACIONAL	%TOTAL PYMES
TOTAL	838877,00	100%
PICHINCHA	197083,00	23,5%
GUAYAS	161964,00	19,3%
MANABÍ	67563,00	8,1%
SUB TOTAL NACIONAL	412267,00	49%

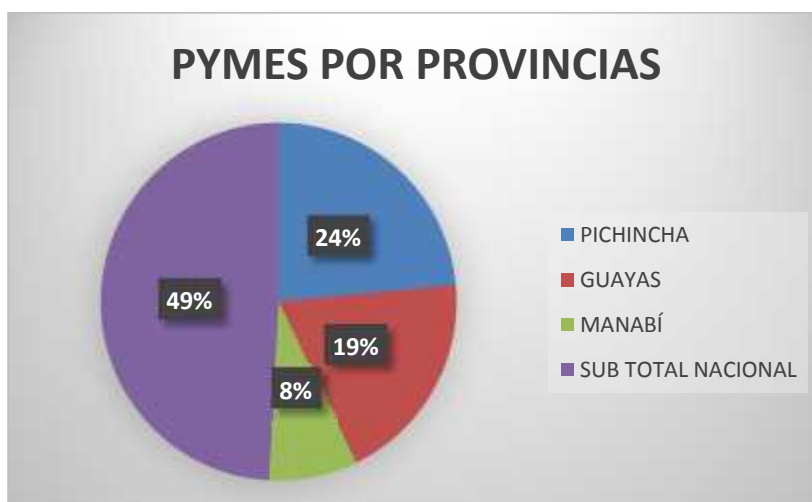
FUENTE: INEC



**Figura 2.** Número y Porcentaje de Empresas por tamaño y Provincia

FUENTE: INEC





**Figura 3.** PYMES por Provincia  
FUENTE: INEC

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), ha clasificado el número de empresas por su Actividad Económica, Tamaño Empresa y Participación Nacional al año 2015, información que muestra la Tabla 5, como se visualiza La Actividad Económica con mayor porcentaje a nivel nacional es el Comercio, reparación automotores y motocicletas con un porcentaje en Microempresa con un 37,6%, Pequeña Empresa con 39,6%, Mediana empresa “A” con un 42,9%, Mediana empresa “B” con un 44,6%.

Actividad Económica	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa "A"	Mediana empresa "B"
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
COMERCIO, REPARACION AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS	37,6%	39,6%	42,9%	44,6%
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	11,0%	6,3%	4,8%	4,6%
AGRICULTURA, GANADERIA, SILVICULTURA Y PESCA	11,0%	7,3%	9,8%	9,7%
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	8,6%	8,9%	8,8%	9,5%
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS	8,0%	3,7%	2,3%	1,5%
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTIFICAS Y TECNICAS	6,2%	9,4%	6,5%	4,8%
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	4,7%	2,0%	1,0%	1,1%
CONSTRUCCION	3,3%	5,6%	4,8%	4,0%
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	2,4%	2,6%	1,8%	1,3%
ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	2,1%	2,9%	3,3%	3,6%
ACTIVIDADES DE ATENCION A LA SALUD HUMANA Y ASISTENCIA SOCIAL	2,1%	2,2%	2,1%	2,7%
ENSENANZA	1,1%	4,4%	6,2%	3,3%
ARTES, ENTRETENIMIENTO Y RECREACION	0,8%	0,6%	0,6%	0,5%
INFORMACION Y COMUNICACION	0,5%	1,5%	1,5%	1,5%
EXPLOTACION MINAS Y CANTERAS	0,4%	0,5%	0,6%	1,0%
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	0,2%	1,0%	1,4%	1,9%
ADMINISTRACION PUBLICA Y DEFENSA, SEGURIDAD SOCIAL	0,1%	1,0%	1,6%	3,8%
DISTRIBUCION AGUA; ALCANTARILLADO, DESECHOS Y SANEAMIENTO	0,1%	0,2%	0,2%	0,4%
SUMINISTRO ELECTRICIDAD, GAS, VAPOR Y AIRE ACONDICIONADO	0,0%	0,2%	0,1%	0,1%

*Figura 4* Número de empresas por actividad económica, tamaño empresa y participación Nacional, año 2015  
FUENTE: INEC

A nivel provincial Pichincha cuenta con el mayor número de pymes según actividad económica que se muestra en la (Anexo 4.3.1) (Anexo 4.3.2), (Anexo 4.3.3), (Anexo 4.3.4) en ellas se puede identificar el sector con mayor número pymes por actividad económica, tamaño empresa y participación nacional de todas las provincias del país.

La composición de las empresas en el año 2016 según la revista EKOS, Micro empresa con el 36%, Pequeña empresa con el 41%, Media empresa con el 19% a nivel nacional; proporcionando una participación de empleo la micro empresa con el 5%, la pequeña empresa con el 14%, la mediana empresa con el 32%. Representando así un 77% del número total de compañías, actualmente las principales fuente de empleo son la Mediana empresa y la Grande empresa con un 81% total de personas empleadas en el sector privado. (EKOS, 2017).

## **2.6. Situación actual de las pymes del Distrito Metropolitano de Quito**

La información es tomada de fuentes secundarias del Distrito Metropolitano de Quito por el INEC (datos oficiales del 2015), Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha CAPEIPI, Censo CAPEIPI 2013.

### **Número de Establecimientos e Ingresos Anuales PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.**

El INEC clasifica la información referente al DMQ de acuerdo al número de establecimientos por actividad económica, tomando en cuenta el total de personal ocupado y total de ingresos anuales percibidos por venta o prestación de servicios según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) y forma de establecimiento Matriz para las PYMES de Quito.

Tomando en cuenta que el Servicio de Rentas Internas (SRI) *clasifica las pymes “para fines tributarios de acuerdo el tipo de RUC que posean se las divide en personas naturales y*

*sociedades*” (Servicio de Rentas Internas, 2017). Obteniendo un número de establecimiento Pyme de 8.315 totales del DMQ, divididos en Micro empresa, Peque empresa, Mediana empresa “A”, Mediana Empresa “B”

Por lo tanto, el INEC clasifica a las pymes en Instituciones sin fines de lucro que sirven a los hogares, empresa de personas naturales, instituciones o empresa privada no financiera, empresa de control extranjero, empresa pública, institución financiera y de seguros por la SBS, Gobierno (central, seccional, ministerios, etc.), Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa (producción, consumo y servicios), Asociación. Por lo tanto, se obtiene un número de pymes por actividad económica siendo

Obteniendo un promedio de ingresos anuales percibidos de \$ 2.294.345.455 del DMQ, de actividad económica de Comercio al por Mayor y Menor; Reparación de vehículos Automotores y Motocicletas, ver (Anexo 4.3.5) donde se observa la información del número de establecimientos por actividad Económica, Número de personal e Ingresos percibidos anuales de ventas o servicios. En segundo lugar, la actividad económica de Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas, obteniendo un total de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios de \$ 360.525.592

La Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha CAPEIPI tiene fines específicos relacionados a incentivar, promover a organismos adscritos que faciliten la presentación de sus servicios en beneficio de sus afiliados, promoviendo leyes que apoyen a la Pequeña y Mediana Empresa, (CAPEIPI, Estatuto de la Cámara de la Pequeña y Media Empresa de Pichincha., 2017 -2018) brinda apoyo en asistencia a todos los afiliados en actividades empresariales, mediante centros de mediación, asesoría, asistencia personal y técnica; con la creación de cursos, talleres, programas de desarrollo empresarial. Manteniendo relaciones estrechas con la Cámara de

Producción, artesanos e instituciones privadas semipúblicas y públicas, nacionales e internacionales.

La Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha está conformada actualmente por 9 sectores productivos, Alimentación, Construcción, Maderero, Metalmecánico, Químico, textil, Grafico, Tic's, Eventos y Servicios. Según el último censo CAPEIPI 2013, cuenta con un total de 762 Pymes en el Distrito Metropolitano de Quito distribuidas en todos los sectores productivos; No se pudo obtener información de ingresos anuales de las empresas afiliadas a CAPEIPI, ya que esta información es confidencial.

### **La Responsabilidad Social en las PYMES locales del DMQ**

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido actualmente en un eje principal de toda organización ayudando al crecimiento de su marca, obteniendo buena reputación todo ello viéndose plasmado en sus clientes al momento de adquirir sus productos o servicios. El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), es una organización comprometida a promover la Responsabilidad Social en el Ecuador, esta busca, incentiva, apoya e involucra a la dirección empresarial de una manera socialmente responsable, dando como resultado la generación de un valor agregado para la organización.

Cuenta con 40 miembros entre ellos empresas públicas, privadas, organizaciones de la sociedad civil y entidades educativas, todas ellas se encuentran inmersas en el desarrollo sustentable y la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial. La misma que sirve de apoyo y ayuda para las pequeñas y medianas empresas del Ecuador que podrían estar representadas por esta institución para crecer e involucrarse en la temática de responsabilidad social.

Otras entidades como ConQuito y la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (AMCHAM), establecieron un acuerdo basado en la ordenanza 084 de Responsabilidad Social, en donde se estableció la incorporación de proyectos, actividades que permita fomentar aplicación de manera adecuada de la Responsabilidad Social en Quito.

Art. 3.- Ejes de acción. - los ejes de acción sobre los que se desarrollan las acciones de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de esta Ordenanza son;

- a) Fomentar, impulsar, capacitar y promover las prácticas de Responsabilidad Social y Desarrollo sostenible en el Distrito Metropolitano de Quito.
- b) Articular las acciones, programas y proyectos de responsabilidad Social en basa a la generación de alianzas público- privadas que permitan replicar experiencias, aprendizajes y buenas prácticas en función de las necesidades del Distrito Metropolitano de Quito.
- c) Identificar, documentar y reconocer las mejores prácticas de responsabilidad Social en el distrito Metropolitano de Quito. (Metropolitana, 2010)

Esta Ordenanza establecida por la Alcandía del Distrito Metropolitano de Quito con el Plan Metropolitano de desarrollo y Ordenamiento Territorial del Distrito Metropolitano de Quito 2015-2025, estimula a las PYMES que sean socialmente responsables por medio de un sistema de incentivos implementados por ConQuito, mediante actividades que incremente la competitividad responsable y aprendizaje mediante talleres, capacitaciones a PYMES de DMQ; las mismas que pueden dar a conocer gama de productos en ferias programas.

El desarrollo sustentable y sostenido el país depende el bienestar de la sociedad es por ello que la Cámara de la Pequeña y mediana Empresa de Pichincha ha venido trabajando en programas de Responsabilidad Social Empresarial, con convenios y firmas de cooperación interinstitucional los

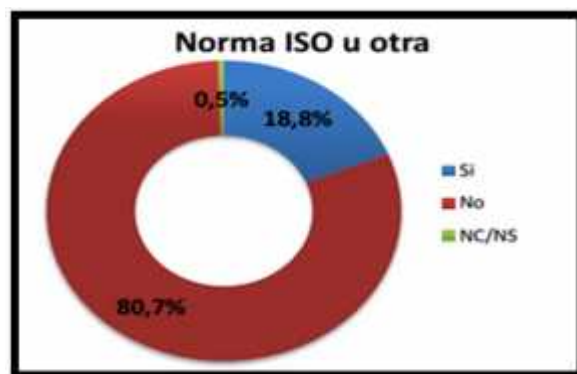
cuales permiten la interacción de los socios con los grupos más vulnerables del Ecuador. CAPEIPI posee convenios con la Fundación Ambiente y Sociedad (FAS) la cual procura y vela por personas en situación de refugio con la ayuda de personal calificado y socios de la Cámara; se ha venido ejerciendo una serie de Proyectos como “Refugio de los Sueños” que brinda ayuda a los ejes de Acción, los jóvenes, niños que se encuentran en las calles o sufren algún tipo de maltrato, CAPEIPI cumple la labor de buscar ayuda económica a través de las organizaciones, las mismas que sirven de ayuda para incrementar más áreas dentro de los refugios. (CAPEIPI, El Desarrollo de las PYMES en el Ecuador, 2014)

CAPEIPI para actualizar su información en cuanto a socios en los diferentes sectores productivos con la ayuda de la Escuela Politécnica Nacional se realizó un Análisis informativo, Censo CAPEIPI 2013 con una muestra de 388 empresas las cuales fueron encuestadas llenando formularios completos, las demás empresas restantes no lograron entrar al censo por varias razones como: errores en los formularios, falta de tiempo de los encuestados, etc.

Según análisis realizado las empresas afiliadas cumplen con una serie de requisitos que dan aporte fundamental a la Responsabilidad Social Empresarial, como:

- Cuenta con norma ISO y Otra

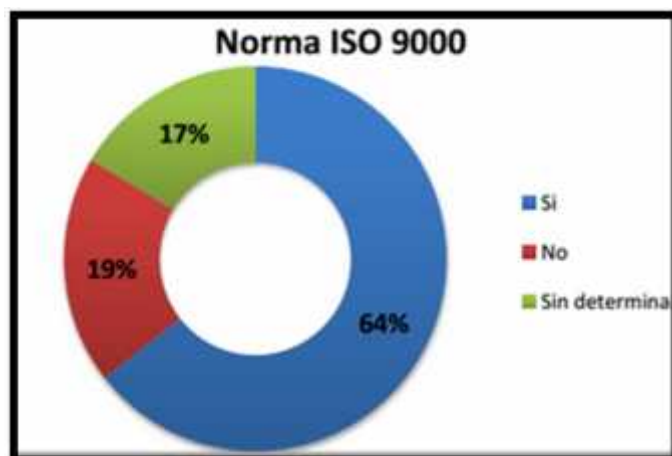
La Organización Internacional de Normalización o ISO, es el organismo encargado ejercer el desarrollo de normas o estándares de calidad en productos, servicios y buenas prácticas en el proceso productivos, mejorando la eficiencia y eficacia de la organización.



**Figura 5.** Cuenta con Norma ISO y otra.  
Fuente: CAPEIPI

Por lo tanto, de las 388 empresas el 18, 8% de las pymes si cuenta con normas ISO, mientras que el 80,7% de las pymes no cuenta con ninguna normativa vigente ejecutándose en su organización. La implementación de la normativa requiere de un alto costo y tiempo para la certificación de la norma ISO en las PYMES de DMQ. Mientras que el 0,5 % no posee conocimientos de alguna normativa que puedan aplicar.

- Cuenta con normas ISO 9000

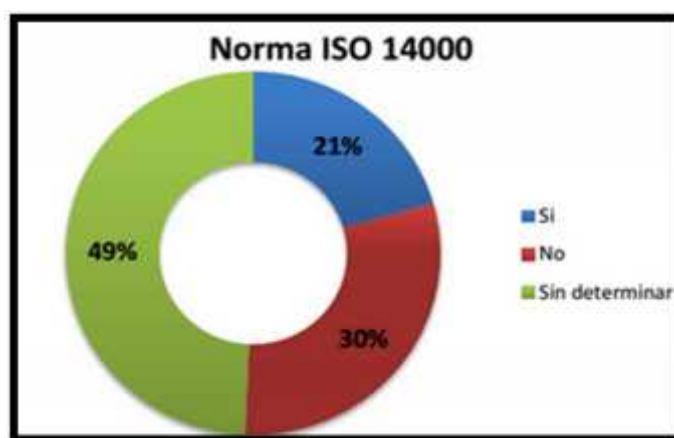


**Figura 6.** Cuenta con Normas ISO 9000  
Fuente: CAPEIPI



ISO 9000, es una normativa internacional que se basa en principios y fundamentos de la gestión de calidad para el mejoramiento de la sostenibilidad de la organización al par de la mejora de los productos o servicios que son ofertados en el mercado actual con grandes estándares de calidad. Donde el 64% de las empresas censadas y afiliadas CAPEIPI si poseen la normativa ISO 9000 mientras que el 19% no cuenta con la normativa. El 19% restante no especifican si poseen una normativa vigente.

- Cuenta con Normativa ISO 14000

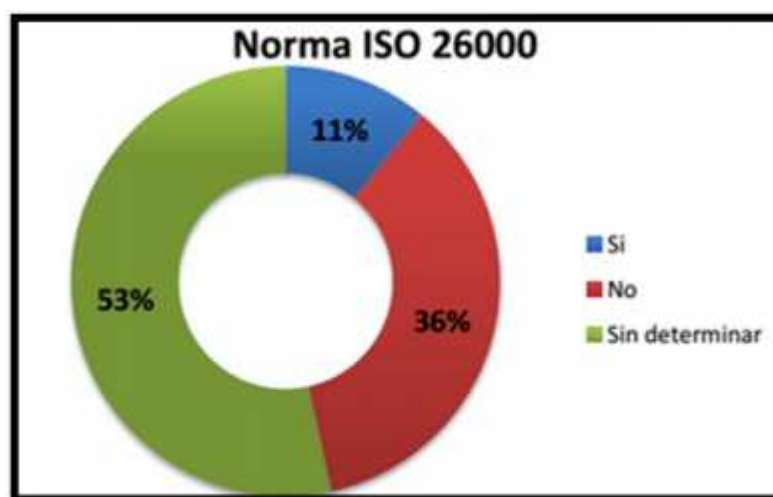


**Figura 7.** Cuenta con Normativa ISO 14000  
Fuente: CAPEIPI

ISO 14000, se basa en el Sistema de Gestión Ambiental que incluye a la normativa ISO 14001, el objetivo principal de estas normativas es apoyar a la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación siendo de apoyo a las necesidades socioeconómicas del país. Esta normativa se la puede aplicar a todo tipo de organización que tenga como objetivo mejorar su aporte con el medioambiente mediante la certificación de un sistema de gestión medioambiental.

Por lo tanto, en el análisis realizado por CAPEIPI, se obtiene un 49% (190) de empresas censadas afiliadas no especifican si poseen o no este estándar internacional, el 30% (116) no posee esta normativa en sus organizaciones, mientras que el 21% (82) si cuenta con esta normativa internacional que sirve de aporte en la estandarización de los procesos y servicios mejorando la calidad y competitividad protegiendo el medioambiente.

- Cuenta con Normativa ISO 26000

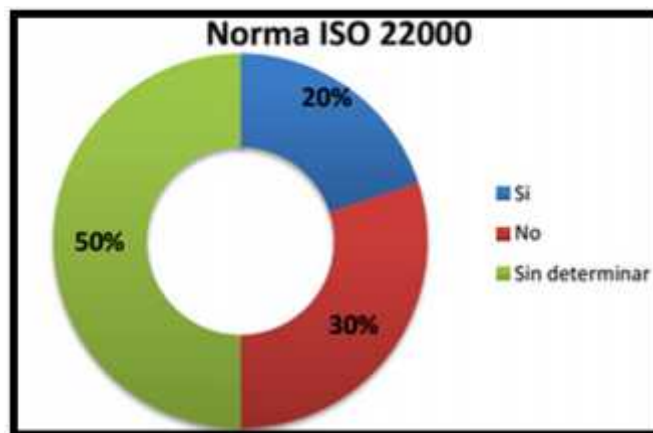


**Figura 8.** Cuenta con Normativa 26000  
Fuente: CAPEIPI

ISO 26000, es Guía sobre Responsabilidad Social, ofrece armonizada mente una guía global apta para todas las organizaciones del sector público, privado y todo tipo, dando una apertura al mejoramiento de las prácticas de responsabilidad social. Convirtiéndose en una guía práctica en los procesos de operación relacionados a la responsabilidad social, incrementando a la credibilidad, confianza y satisfacción de los grupos de interés.

Según, CAPEIPI el 53% de las empresas poseen normas, pero no se especifica qué tipo de normativa utilizan, el 36% no tienen la normativa ISO 26000 mientras que el 11% si posee la normativa.

- Cuenta con Normativa ISO 22000



**Figura 9.** Cuenta con Normativa 22000  
Fuente: CAPEIPI

ISO 22000 normativa internacional que brinda los requisitos de un Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria. Permite la identificación de la presencia de riesgo alguno en la cadena de suministros alimentario, para su respectivo control. Las empresas censadas e interesadas en obtener esta certificación en el sector alimenticio de un total de 10 empresas, con un 50 % (5) no especifican la implementación de la norma que utilizan, el 30% (3) no poseen la certificación, el 20% (2) si han implementado el Sistema de Seguridad Alimentaria.

- Cuenta con prevención y control del Medio Ambiente (OD 213)



**Figura 10.** Cuenta con prevención y control del Medio Ambiente (OD 213)

Fuente: CAPEIPI

Todas las organizaciones tanto públicas y privadas y de todo tipo deben contar con el control en sus procesos para prevenir y controlar cualquier tipo de incidente contra el medio ambiente. Las empresas del DMQ se encuentran actualmente bajo ordenanzas Municipales, como la Ordenanza Municipal 213.

Por lo tanto, el 59% (227) empresas censadas cuentan con la prevención y control del medio ambiente, el 37% (144) no cuentan con la Ordenanza para el control del impacto contra el medio ambiente, el 4% (17) desconocen acerca de la Ordenanza Municipal 213.

Por lo tanto, las Pequeñas y Medianas Empresas de DMQ actualmente poseen normas de certificación de acuerdo al sector productivo en el que se encuentran. La mayor parte de pymes de Quito no poseen conocimientos de las normas de certificación que ayuda a la Gestión Ambiental, Responsabilidad Social.

## **2.7. Investigación cuantitativa**

### **2.7.1. Encuesta**

La encuesta que se utilizará para la investigación; será aplicada a gerentes, representante legal o personal de recursos humanos de las PYMES que nos de la muestra en los 9 sectores productivos. La misma será realizada vía directa con previa solicitud de citas para proceder a la ejecución de tomas de información. Ver (Anexo 4.3.6)

La siguiente investigación posee los siguientes objetivos a alcanzar:

### **2.7.2. Objetivo General**

Determinar mediante la encuesta los comportamientos socialmente responsables y la relación con la Resiliencia que poseen las Pymes del DMQ.

### **2.7.3. Objetivo Especifico**

- Conocer la clasificación de las Pymes del DMQ
- Conocer los diferentes criterios de las PYMES sobre la RSE.
- Conocer los diferentes criterios de las PYMES sobre la Resiliencia
- Identificar la relación de la RSE y la Resiliencia como un factor para los resultados empresariales

Se puede observar la MATRIZ DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN (Anexo 4.3.8) y la MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (Anexo 4.3.9)

## 2.8. Población y Muestra

Según (Martínez Roldan, 2009), señala que este índice tiene la función de “indicar la cantidad de componentes, ya sean seleccionados o no al azar, los cuales son escogidos de un universo y que además los resultados permitan inferir, cuya restricción es que estos elementos deben ser característicos de la población”. Asegura que no es necesario encuestar a toda la población en total, ya que solo basta con una muestra específica las cuales generaran el mismo resultado del total de encuestados del sector objeto de estudio. (pág. 85)

Para el presente trabajo de investigación en cuanto a la población y muestra se utilizará la aplicación de la fórmula de muestra aleatoria de poblaciones finitas; ya que la población de estudio corresponde a 388 PYMES del Distrito Metropolitano de Quito, las mismas que han cumplido con el proceso adecuado para ser tomadas en cuenta el CENSO CAPEIPI 2013

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

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

Fuente: (Matínez Roldan, 2008)

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza

e = Limite aceptable de error muestral

El cálculo de la muestra para el proyecto de investigación es la siguiente:

- $Z = 95\%$
- $e$  (Error) = 5%
- $N$  (población) = 388
- $p$  (probabilidad de éxito) = 50%
- $q$  (probabilidad de fracaso) = 50%

$$n = \frac{1.96^2 * 388 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 387 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{372.6352}{0.0025(387) + 0.9604} = \frac{372.6352}{1.9279}$$

$$n = 193.28 = 193$$

### 2.8.1. Muestreo Estratificado

El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico que permite agrupar los elementos que poseen puntuación homogénea en la variable que componen la muestra en estratos diferenciados o mejor llamados afijación. (Vivanco, 2005)

Las encuestas a levantar en el Distrito Metropolitano de Quito son de 193 Pymes, las que se distribuirá en los 9 sectores productivos a través de un muestreo estratificado.

$$nh = n * \frac{N}{N}$$

nh = Número total de estrato

n = muestra total

NH = Número de elementos que compone cada estrato

N = Universo Total

**Proceso:**

**Tabla 4.**

*Población de estudio*

<i>SECTORES</i>	<i>SECTORES</i>	<i>SECTORES</i> %
<i>Alimentación</i>	43	11%
<i>Construcción</i>	31	8%
<i>Maderero</i>	23	6%
<i>Metalmecánico</i>	89	23%
<i>Químico</i>	78	20%
<i>Textil</i>	74	19%
<i>Gráfico</i>	35	9%
<i>Tic's</i>	9	2%
<i>Eventos y</i>	7	2%
<i>Servicios</i>		
<i>TOTAL (N)</i>	388	100%

Fuente: CAPEIPI, [www.capeipi.org.ec](http://www.capeipi.org.ec)

- Sector Alimento

$$nh1 = n * \frac{N_1}{N}$$

$$nh1 = 193 * \frac{43}{388} = 21.38917526$$

$$nh1 = 21$$



- Sector de la Construcción

$$nh2 = n * \frac{N}{N} 1$$

$$nh2 = 193 * \frac{31}{388} = 15.42010309$$

$$nh2 = 15$$

- Sector Maderero

$$nh3 = n * \frac{N}{N} 1$$

$$nh3 = 193 * \frac{23}{388} = 11.44072165$$

$$nh3 = 11$$

- Sector Metalmecánico

$$nh4 = n * \frac{N}{N} 1$$

$$nh4 = 193 * \frac{89}{388} = 44.27061856$$

$$nh4 = 44$$

- Sector Químico

$$nh5 = n * \frac{N}{N}$$

$$nh5 = 193 * \frac{78}{388} = 38.79896907$$

$$nh5 = 39$$

- Sector textil

$$nh6 = n * \frac{N}{N}$$

$$nh6 = 193 * \frac{74}{388} = 36.80927835$$

$$nh6 = 37$$

- Sector Grafico

$$nh7 = n * \frac{N}{N}$$

$$nh7 = 193 * \frac{35}{388} = 17.40979381$$

$$nh7 = 17$$

- Sector Tic's

$$nh8 = n * \frac{N}{N} 1$$

$$nh8 = 193 * \frac{9}{388} = 4.476804124$$

$$nh8 = 5$$

- Sector eventos y servicios

$$nh9 = n * \frac{N}{N} 1$$

$$nh9 = 193 * \frac{7}{388} = 3.481958763$$

$$nh9 = 4$$

## Capítulo III:

### Análisis e interpretación de los Resultado

#### 3.1. Análisis Univariado.

#### 3.2. Análisis de Datos y Constatación de la Hipótesis

##### 3.2.1. Análisis de la realidad de las PYMES del Distrito Metropolitano de

##### Quito

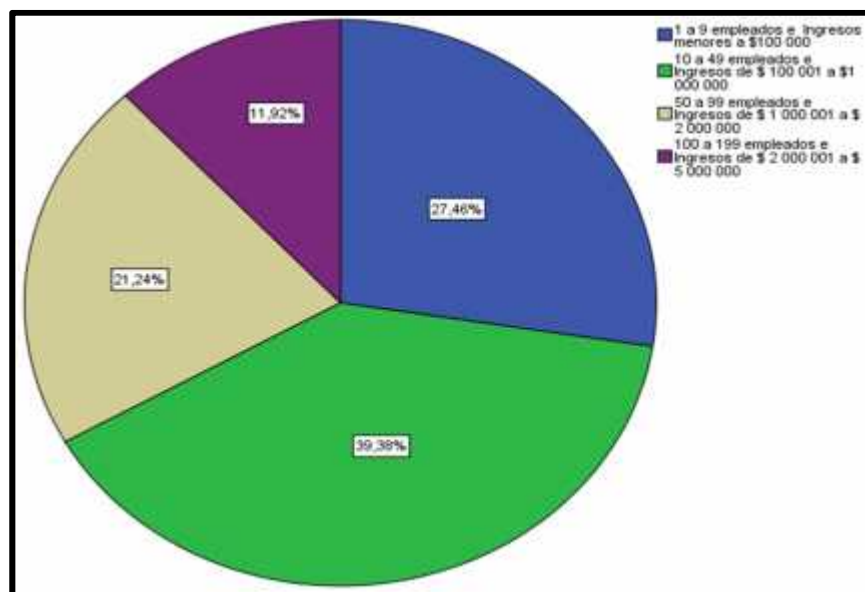
**Pregunta 1: Su Clasificación según el número de empleados e ingresos anuales percibidos.**

**Tabla 5.**

*Su clasificación según el número de empleados e ingresos anuales percibidos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido 1 a 9 empleados e Ingresos menores a \$100 000	53	27,5
10 a 49 empleados e Ingresos de \$ 100 001 a \$1 000 000	76	39,4
50 a 99 empleados e Ingresos de \$ 1 000 001 a \$ 2 000 000	41	21,2
100 a 199 empleados e Ingresos de \$ 2 000 001 a \$ 5 000 000	23	11,9
Total	193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 11.** Su clasificación según el número de empleados e ingresos anuales percibidos.

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

### **Análisis:**

Dentro de las 193 Pymes encuestadas en el Distrito Metropolitano de Quito, el 53% pertenece a Pequeñas A, el 76% pertenece a Pequeñas B, el 41% pertenece a Mediana A y el 23% pertenece a medianas B. Obteniendo que en el DMQ más se encuentran Pymes clasificadas en Pequeñas “B”, las mismas que tienen de 10 a 49 empleados, percibiendo ingresos anuales desde \$100 001 a \$1 000 000.

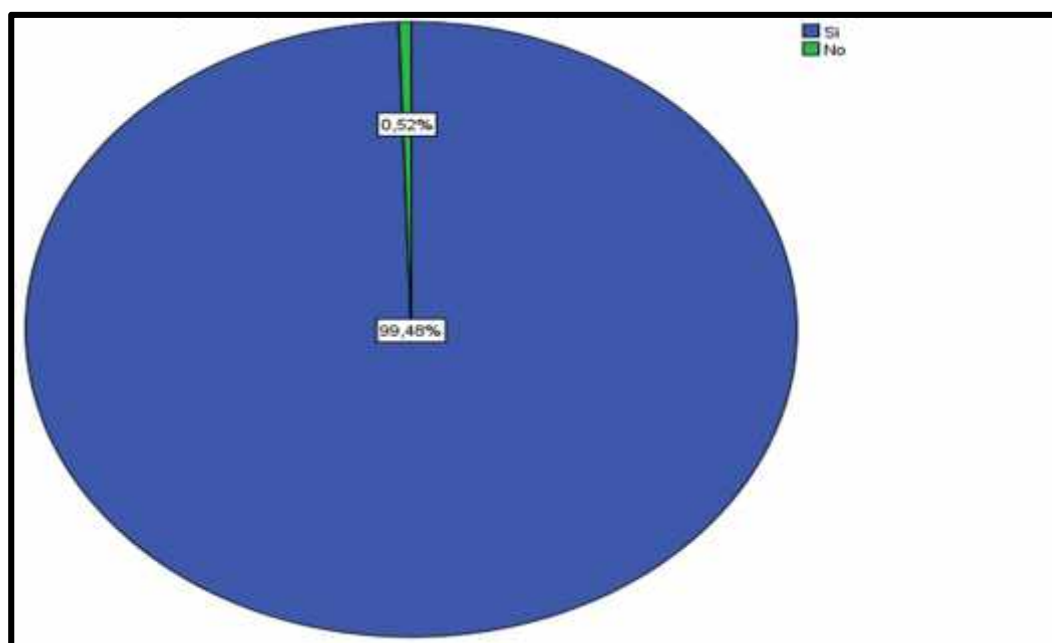
### **Pregunta 2: Su empresa posee prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?**

**Tabla 6.**

*Su empresa posee prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Si	192	99,5
	No	1	,5
	Total	193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 12.** ¿Su empresa posee prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Análisis:**

El 99,5% (192 Pymes) si poseen Practicas de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que el 0,5% representando 1 Pymes, no posee prácticas. La mayor parte de Pymes si posee prácticas de RSE por lo que es una ventaja competitiva.

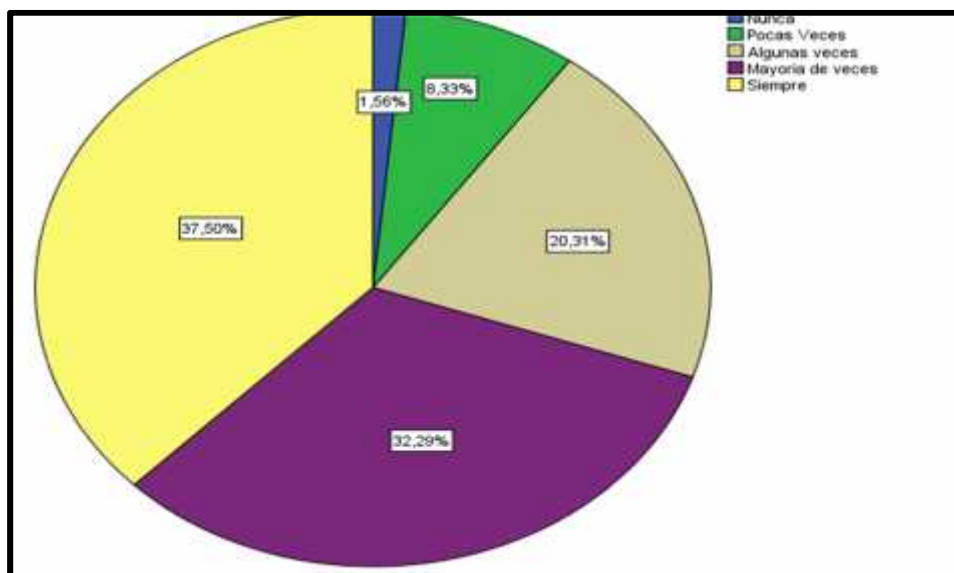
**Pregunta 3: La Empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores?**

**Tabla 7.**

*La Empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	3	1,6
	Pocas Veces	16	8,3
	Algunas veces	39	20,2
	Mayoría de veces	62	32,1
	Siempre	72	37,3
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
	Total	193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 13.** ¿La empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

#### **Análisis:**

El 37.3% que equivale a 72 Pymes, siendo el máximo siempre proporcionan un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores. El 1,6% equivalente a 3 Pymes, nunca proporcionan un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores.

#### **Pregunta 4: La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias?**

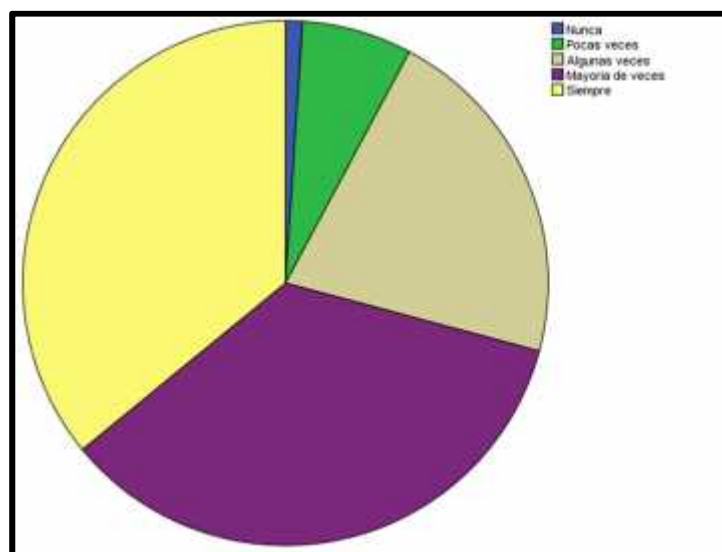


**Tabla 8.**

*La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	2	1,0
	Pocas veces	13	6,7
	Algunas veces	41	21,2
	Mayoría de veces	67	34,7
	Siempre	69	35,8
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>99,5</b>
Perdidos	Sistema	1	,5
	<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 14.** ¿La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: Del total de pymes encuestadas en el DMQ el 35,8% siempre incentiva a sus colaboradores a desarrollar sus competencias para el crecimiento personal y profesional, el 1% no incentiva a su personal a desarrollar sus competencias.

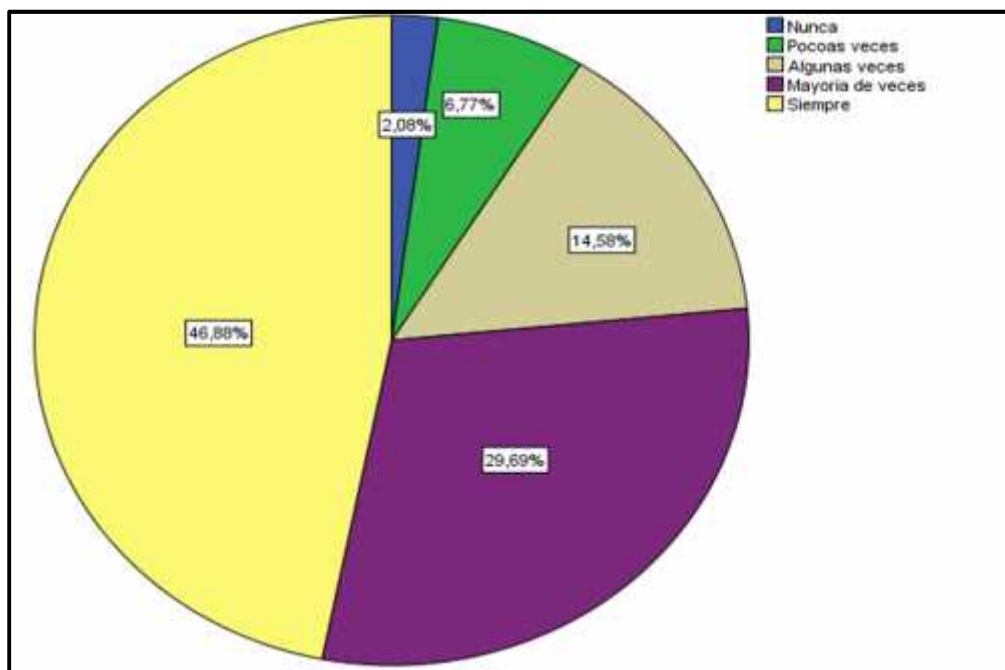
**Pregunta 5: la empresa ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos sus empleados?**

**Tabla 9.**

*La empresa ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos sus empleados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	4	2,1
	Pocas veces	13	6,7
	Algunas veces	28	14,5
	Mayoría de veces	57	29,5
	Siempre	90	46,6
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 15.** ¿La empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos los empleados?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

#### **Análisis:**

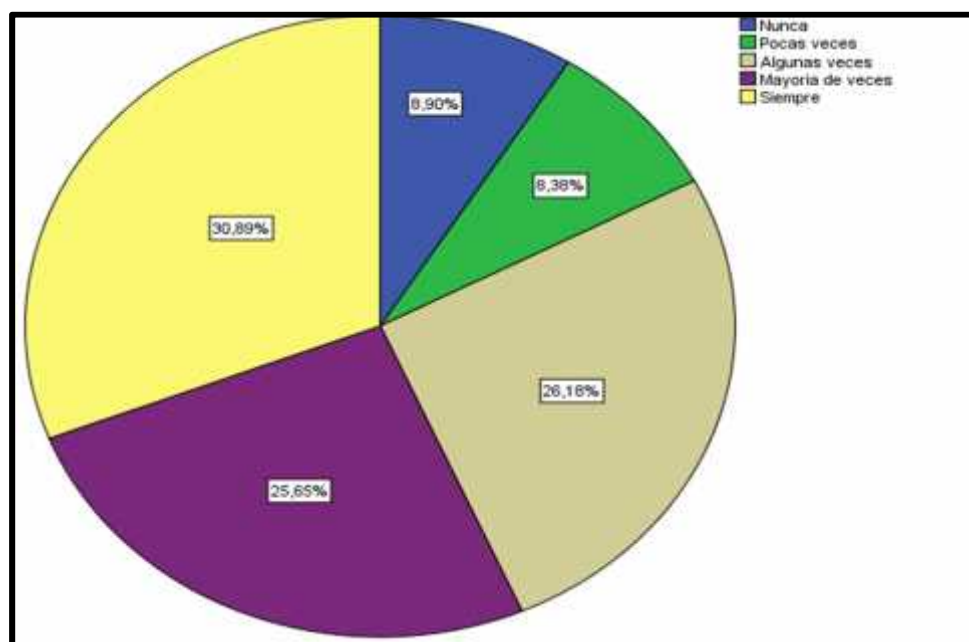
El 46,6%, equivalente a 90 pymes, siempre ofrecen una igualdad de oportunidades de crecimiento a todos sus empleados; mientras que el 2.1% equivalente a 4 Pymes no ofrece la misma igualdad de oportunidades de crecimiento a sus empleados en la organización.

#### **Pregunta 6: Cuenta con normativas o reglas para el trato con los stakeholders?**

**Tabla 10.***Cuenta con normativas o reglas para el trato con los stakeholders?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	17	8,8
	Pocas veces	16	8,3
	Algunas veces	50	25,9
	Mayoría de veces	49	25,4
	Siempre	59	30,6
	Total	191	99,0
Perdidos	Sistema	2	1,0
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Figura 16.** Cuenta con normativa o reglas para el trato con los stakeholders?

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Análisis:**

El 30,6 %, equivalente a 59 Pymes encuestas en el DMQ siempre cuentan con normativas o reglas para el trato con sus Stakeholders, el 8.3% equivalente a 16 Pymes pocas veces cuentan con normativa o reglas.

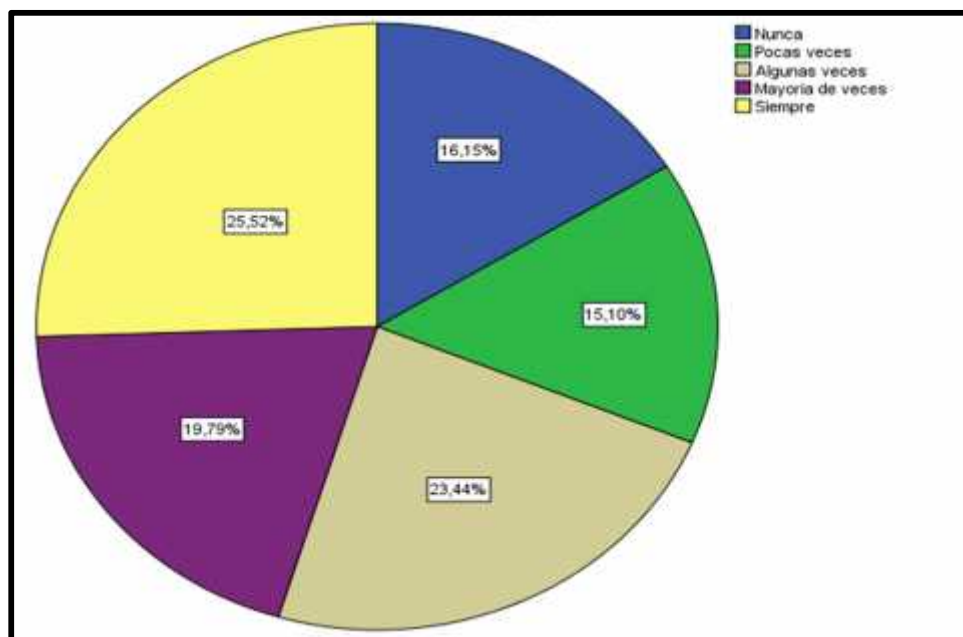
**Pregunta 7: ¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra?**

**Tabla 11.**

*¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	31	16,1
	Pocas veces	29	15,0
	Algunas veces	45	23,3
	Mayoría de veces	38	19,7
	Siempre	49	25,4
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 17.** ¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

#### **Análisis:**

El 25.4% si ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentran; mientras que el 15% pocas veces ha participado en proyectos dentro de su comunidad.

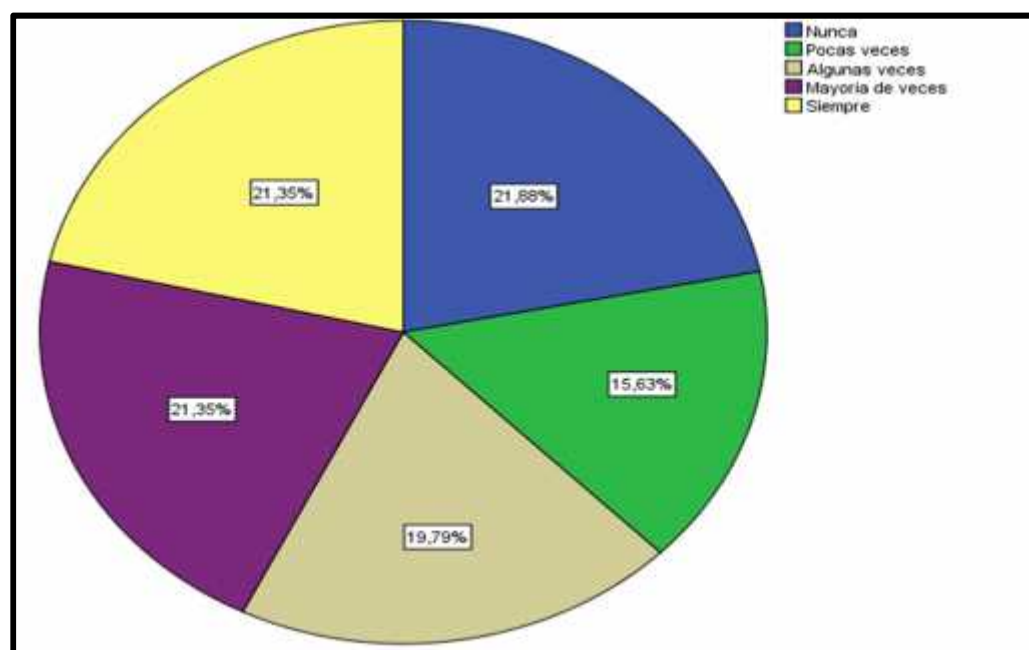
**Pregunta 8: La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado**

**Tabla 12.**

*La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	42	21,8
	Pocas veces	30	15,5
	Algunas veces	38	19,7
	Mayoría de veces	41	21,2
	Siempre	41	21,2
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 18.** ¿La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado?

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Análisis:**

El 21,2% siempre y la mayoría de veces incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado, el 15,5% pocas veces incentiva a sus colaboradores a involucrarse en el voluntariado.

**Pregunta 9: La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social?**

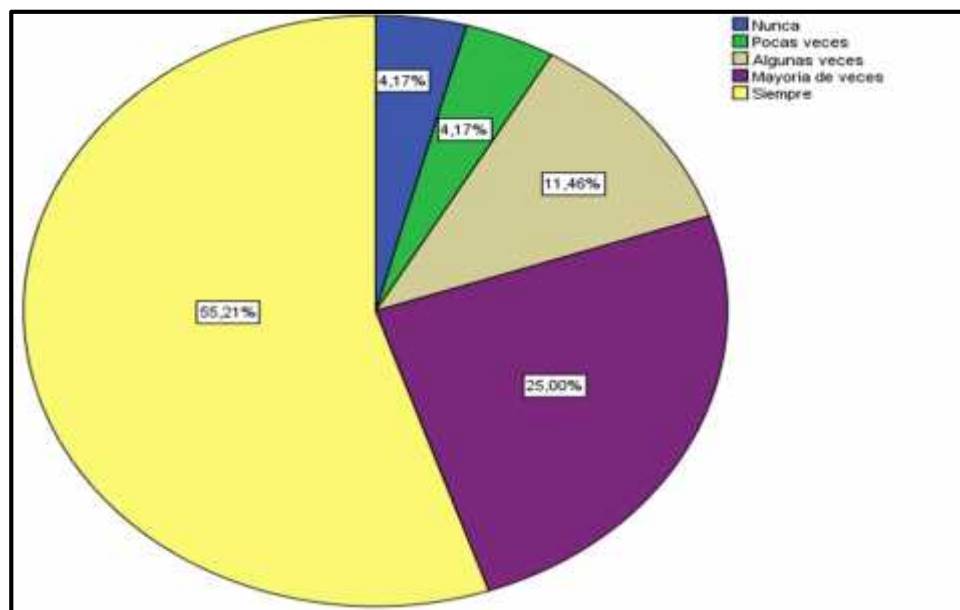
**Tabla 13.**

*La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	8	4,1
	Pocas veces	8	4,1
	Algunas veces	22	11,4
	Mayoría de veces	48	24,9
	Siempre	106	54,9
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito





**Figura 19.** ¿La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Análisis:** El 54,9 % de las pymes encuestadas en el DMQ se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social.

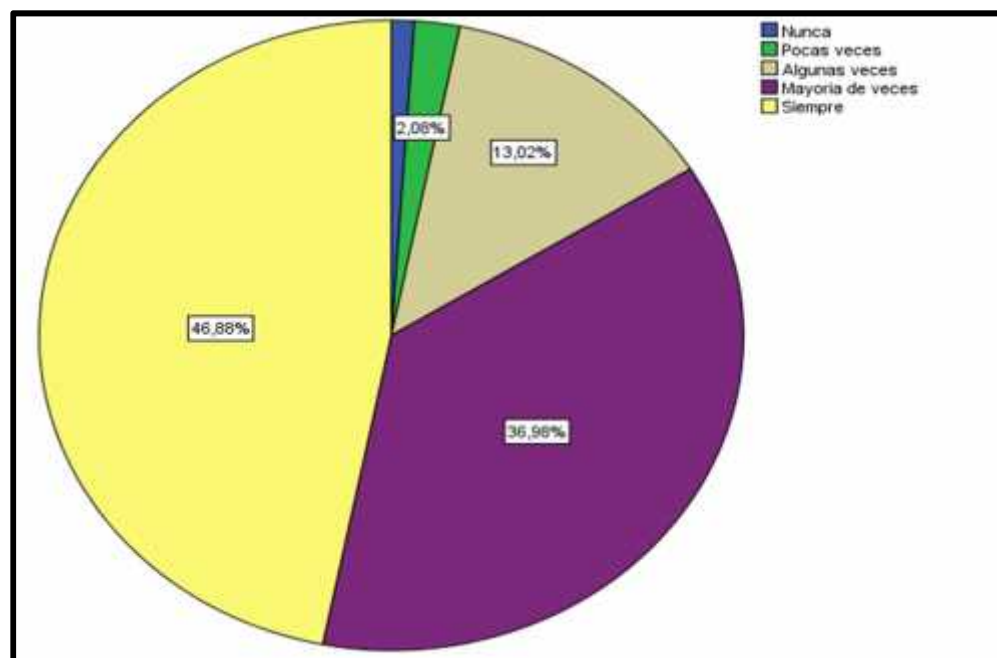
**Pregunta 10:** El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa

**Tabla 14.**

*El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	2	1,0
	Pocas veces	4	2,1
	Algunas veces	25	13,0
	Mayoría de veces	71	36,8
	Siempre	90	46,6
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 20.** ¿El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: De las pymes encuestadas el 46,6% siempre su personal se desempeña de manera excelente e eficiente para el cumplimiento de objetivos; mientras el 1% no tiene un buen desempeño para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Por la mayoría de pymes cumplen con sus objetivos empresariales.

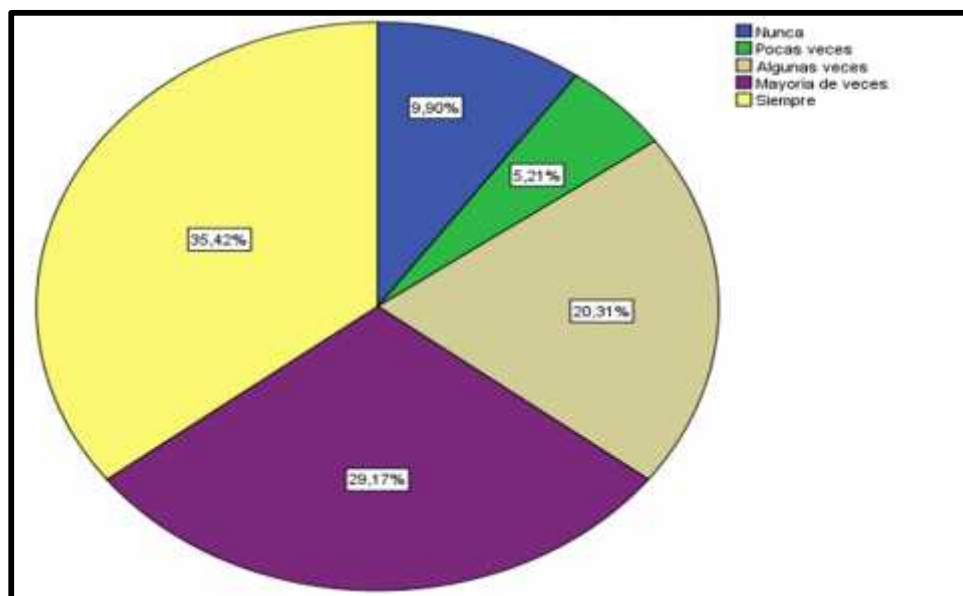
**Pregunta 11: La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro**

**Tabla 15.**

*La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	19	9,8
	Pocas veces	10	5,2
	Algunas veces	39	20,2
	Mayoría de veces	56	29,0
	Siempre	68	35,2
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
	Total	193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 21.** ¿La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Análisis:** De las pymes entrevistadas el 32,2% siempre llevan a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro, mientras que el 5,2% pocas veces lleva a cabo proyectos.

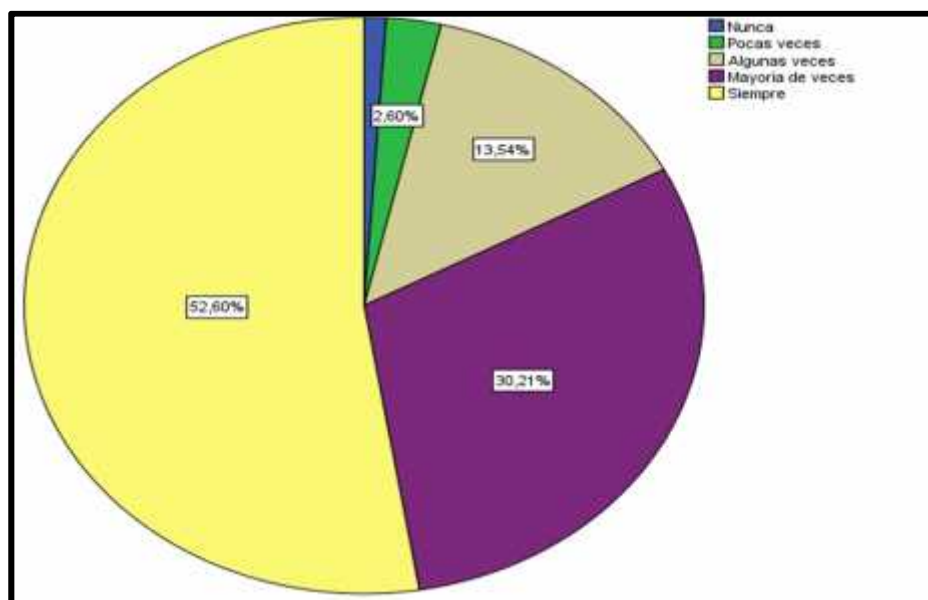
**Pregunta 12: Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?**

**Tabla 16.**

*Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	2	1,0
	Pocas veces	5	2,6
	Algunas veces	26	13,5
	Mayoría de veces	58	30,1
	Siempre	101	52,3
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 22.** *¿Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?*

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 52,3% de las pymes encuestadas en el DMQ siempre informan de manera adecuada el contenido de sus productos o servicios que ofrecen al mercado, mientras que el 1% no da información adecuado sobre los productos o servicios que está ofertando.

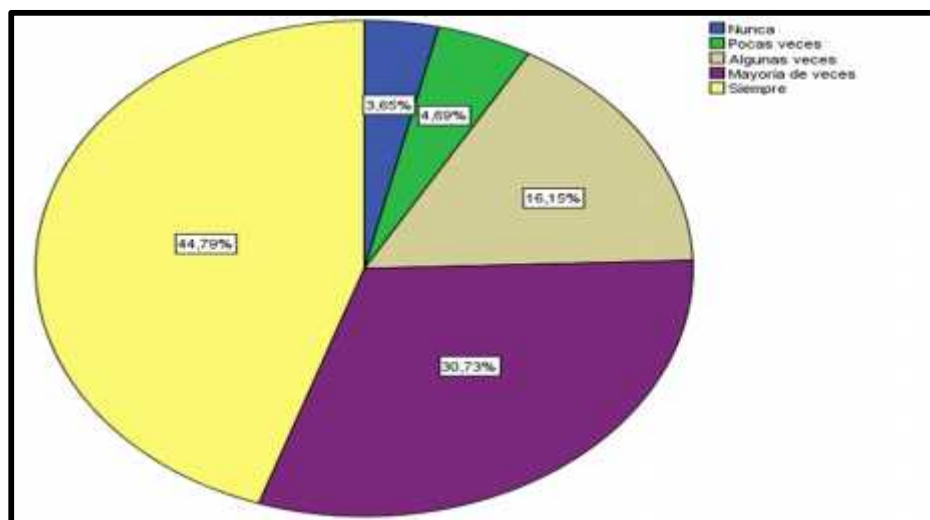
**Pregunta 13: Posee mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente al momento de adquirir un producto o servicio?**

**Tabla 17.**

*Posee mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente al momento de adquirir un producto o servicio?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	7	3,6
	Pocas veces	9	4,7
	Algunas veces	31	16,1
	Mayoría de veces	59	30,6
	Siempre	86	44,6
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 23.** ¿Posee mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente Al momento de adquirir un producto o servicio?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 44,6% de las pymes entrevistadas en el DMQ siempre poseen un sistema de evaluación de la satisfacción del cliente al momento de adquirir un producto o servicio ofertado, mientras que el 3,6% nunca ha desarrollado una evaluación de la satisfacción del cliente.

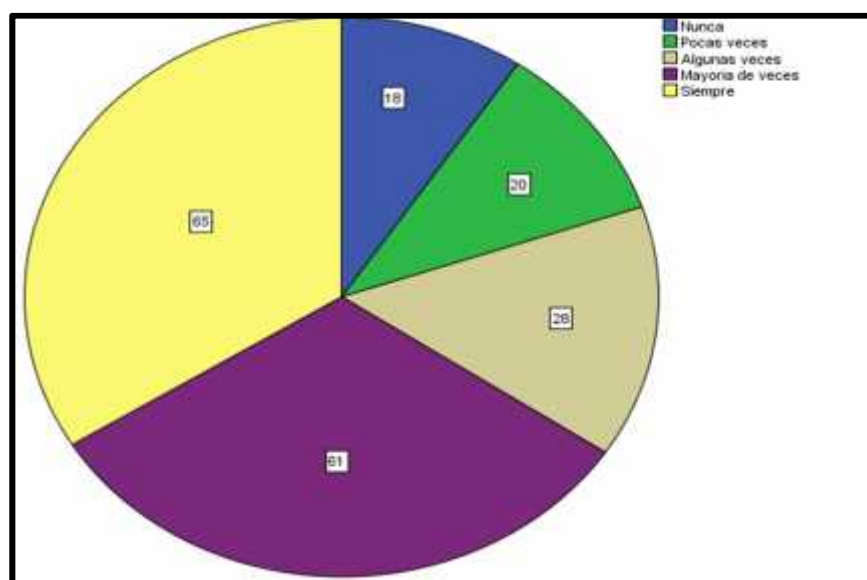
**Pregunta 14:** ¿La Empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?

**Tabla 18.**

*¿La Empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	18	9,3
	Pocas veces	20	10,4
	Algunas veces	28	14,5
	Mayoría de veces	61	31,6
	Siempre	65	33,7
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 24.** ¿La empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



Análisis: Del total de pymes entrevistadas el 33,7% siempre desarrollan un plan de gestión y tratamiento de residuos para la preservación del medio ambiente, mientras que el 9,3% nunca han desarrollado un plan de tratamiento de residuos.

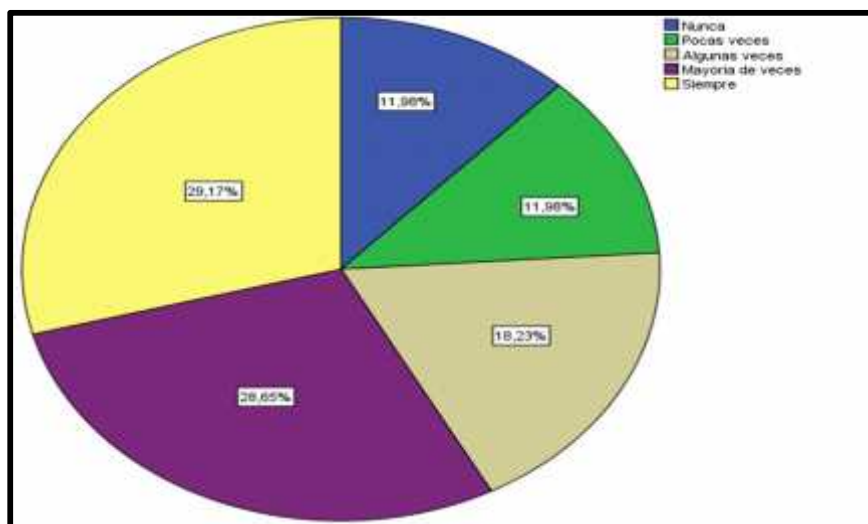
**Pregunta 15: La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente?**

**Tabla 19.**

*La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	23	11,9
	Pocas veces	23	11,9
	Algunas veces	35	18,1
	Mayoría de veces	55	28,5
	Siempre	56	29,0
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 25.** ¿La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: Del total de empresas entrevistadas el 29% siempre participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente, el 11,9 % pocas veces participa en talleres para la mejora el medio ambiente.

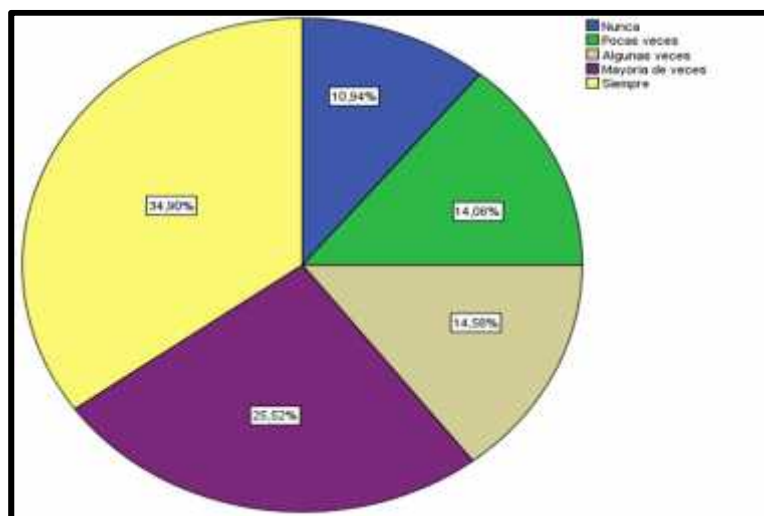
#### **Pregunta 16: La empresa realiza campañas de reciclaje?**

**Tabla 20.**

*La empresa realiza campañas de reciclaje?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	10,9
	Pocas veces	27	14,0
	Algunas veces	28	14,5
	Mayoría de veces	49	25,4
	Siempre	67	34,7
Total		192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 26.** ¿La empresa campañas de reciclaje?  
**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 34,7% de las empresas entrevistadas siempre realizan campañas de reciclaje, mientras que el 10,9% no realiza campañas para el reciclaje.

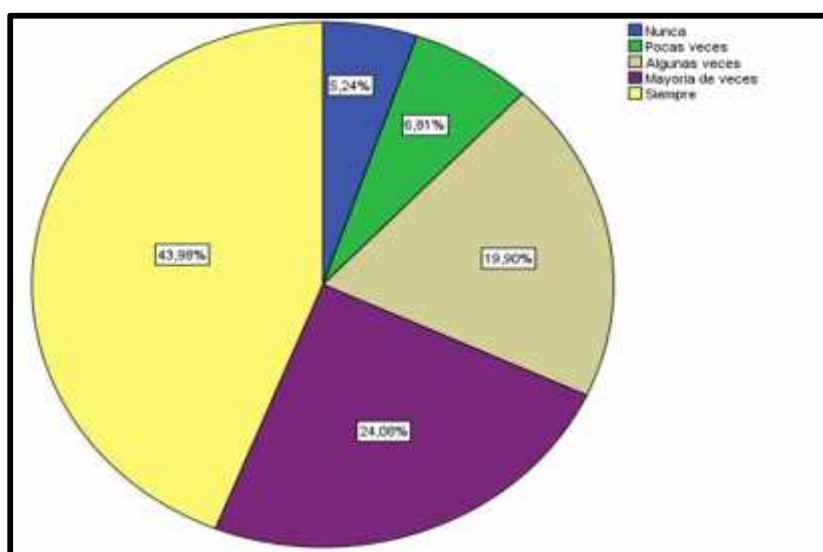
**Pregunta 17: La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional?**

**Tabla 21.**

*La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	10	5,2
	Pocas veces	13	6,7
	Algunas veces	38	19,7
	Mayoría de veces	46	23,8
	Siempre	84	43,5
	Total	191	99,0
Perdidos	Sistema	2	1,0
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 27.** ¿La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: el 43,5 % de las pymes entrevistadas en el DMQ siempre imparte talleres de seguridad y Salud Ocupacional para sus colaboradores, mientras que el 5,2 no ha realizado nunca ha realizado talleres de Seguridad y Salud Ocupacional.

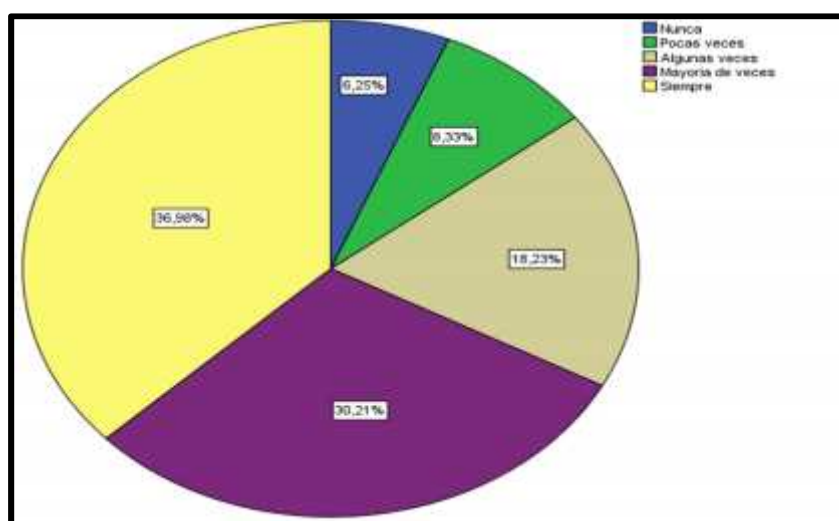
**Pregunta 18: La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental?**

**Tabla 22.**

*La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	12	6,2
	Pocas veces	16	8,3
	Algunas veces	35	18,1
	Mayoría de veces	58	30,1
	Siempre	71	36,8
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 28.** ¿La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 33,8% de las pymes entrevistadas se obtuvo que siempre se preocupan por tener una buena imagen medioambiental, mientras que el 6,2% de las pymes no es su prioridad tener una imagen buena sobre el medioambiente.

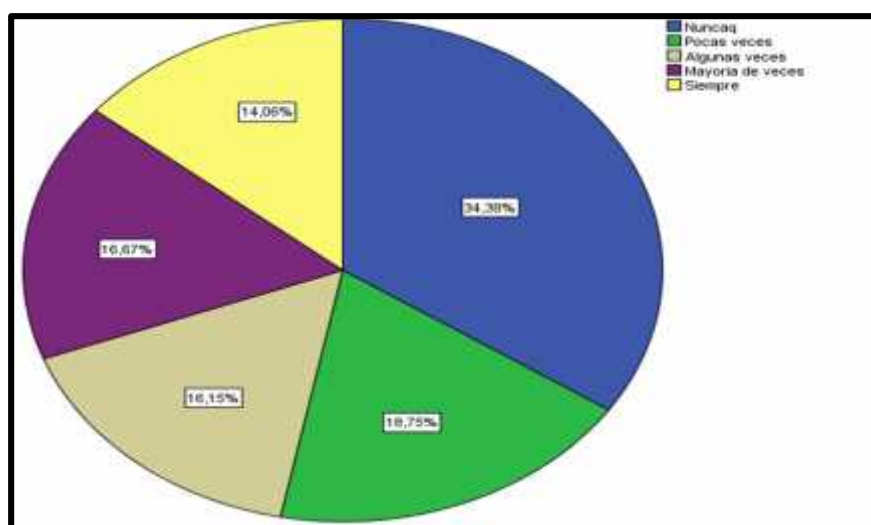
**Pregunta 19: ¿La empresa ha sufrido algún tipo de interrupción?**

**Tabla 23.**

*¿La empresa ha sufrido algún tipo de interrupción?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	66	34,2
	Pocas veces	36	18,7
	Algunas veces	31	16,1
	Mayoría de veces	32	16,6
	Siempre	27	14,0
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 29.** ¿La empresa ha sufrido algún tipo de interrupción?

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 34,2 % del total de pymes entrevistadas en el DMQ no han sufrido ningún tipo de disrupción hasta el momento, mientras que el 14% de pymes siempre hay sufrido de algún tipo de disrupción.

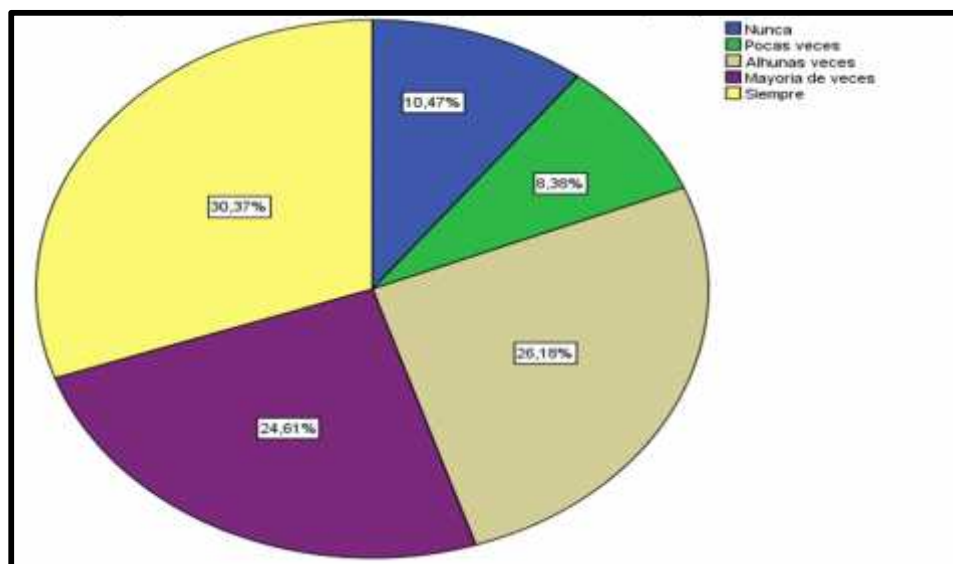
**Pregunta 20: La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de disrupción (¿desastres naturales, políticas, infraestructura, maquinarias, etc.**

**Tabla 24.**

*La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de disrupción (desastres naturales, políticas, infraestructura, maquinarias, etc.?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	20	10,4
	Pocas veces	16	8,3
	Algunas veces	50	25,9
	Mayoría de veces	47	24,4
	Siempre	58	30,1
Total		191	99,0
Perdidos	Sistema	2	1,0
	Total	193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 30.** ¿La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de interrupción?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 30,1% de pymes entrevistadas en el DMQ siempre están ejecutando programas para prevención de algún tipo de interrupción, el 8,3% no ejecuta algún tipo de programas para la prevención de cualquier tipo de interrupción.

**Pregunta 21: La empresa se adapta rápidamente cuando se produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc.)?**

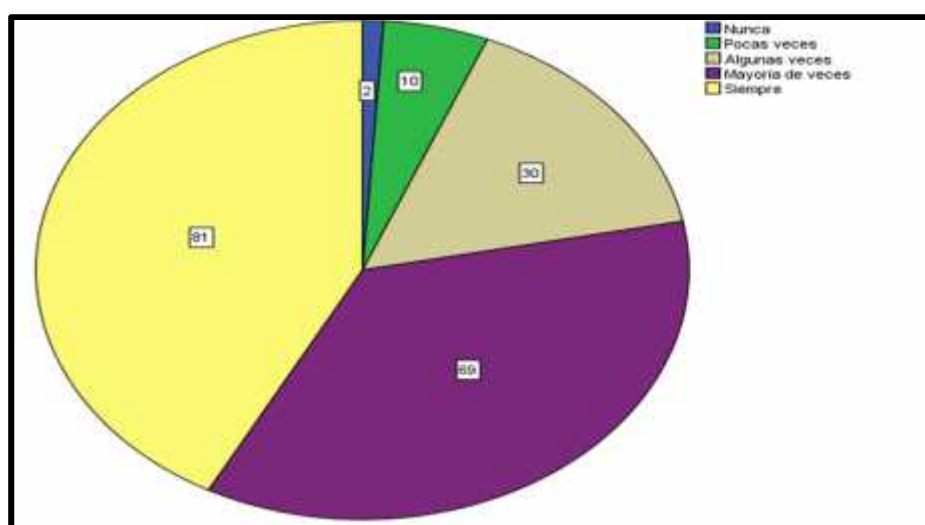


**Tabla 25.**

*La empresa se adapta rápidamente cuando se produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc.)?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	2	1,0
	Pocas veces	10	5,2
	Algunas veces	30	15,5
	Mayoría de veces	69	35,8
	Siempre	81	42,0
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 31.** ¿La empresa se adapta rápidamente cuando se produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc.)?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

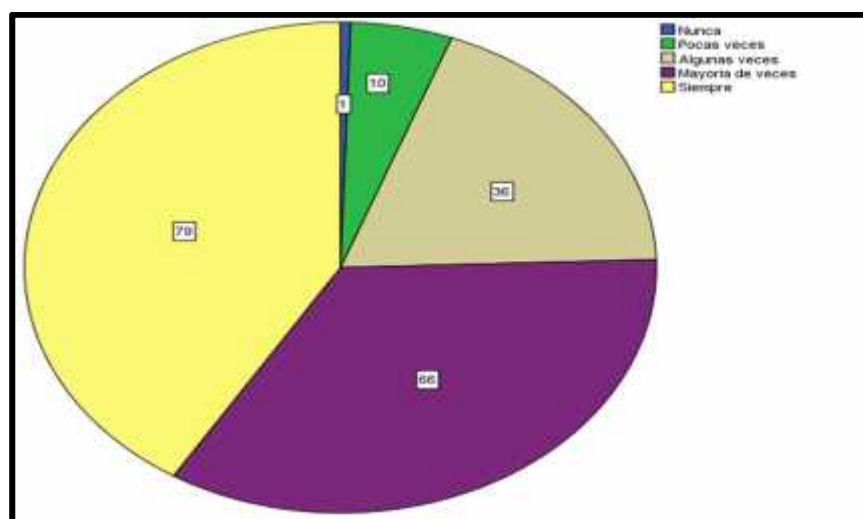
Análisis: el 42% de las pymes encuestadas en el DMQ siempre se adaptan rápidamente a cualquier tipo de cambio que se les presenta en el transcurso de su desarrollo empresarial, mientras que el 1% nunca se puede adaptar rápidamente a algún cambio que se le presente.

**Pregunta 22: La empresa se adapta eficazmente a los mercados rápido**

**Tabla 26.***La empresa se adapta eficazmente a los mercados rápidos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	1	,5
	Pocas veces	10	5,2
	Algunas veces	36	18,7
	Mayoría de veces	66	34,2
	Siempre	79	40,9
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Figura 32.** ¿La empresa se adapta eficazmente a mercados rápidos?

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: el 40,9 % de las pymes encuestadas en el DMQ siempre se puede adaptar eficazmente a mercados rápidos, el 0,5% nunca se puede adaptar de manera eficaz a nuevos mercados rápidos.

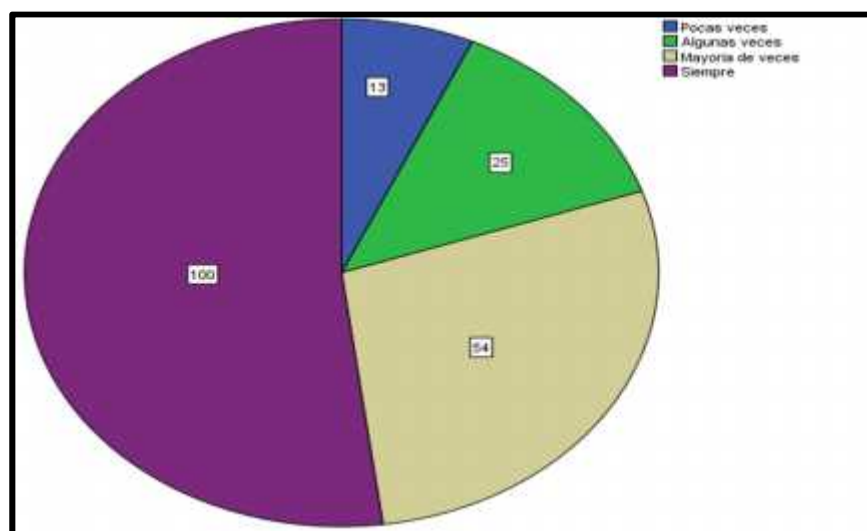
**Pregunta 23: ¿La empresa tiene iniciativa a la creación de nuevos productos y servicios?**

**Tabla 27.**

*¿La empresa tiene iniciativa a la creación de nuevos productos y servicios?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Pocas veces	13	6,7
	Algunas veces	25	13,0
	Mayoría de veces	54	28,0
	Siempre	100	51,8
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 33.** ¿La empresa tiene iniciativa a la creación a nuevos productos y servicios?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: Mediante los resultados emitidos en la encuesta realizada en las pymes el DMQ el 51,8 % siempre tienen iniciativa para la creación a nuevos productos y servicios, el 6,7% nunca tiene una iniciativa a la creación de nuevos productos o servicios para ofertar en el mercado.

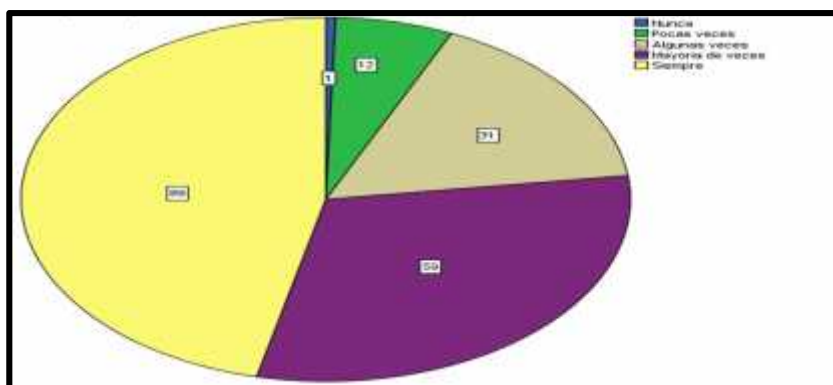
**Pregunta 24: ¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación?**

**Tabla 28.**

*¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	1	,5
	Pocas veces	12	6,2
	Algunas veces	31	16,1
	Mayoría de veces	59	30,6
	Siempre	89	46,1
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 34.** ¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 46,1% de las pymes entrevistadas en el DMQ siempre utiliza nuevas tecnologías para poder incrementar su innovación, el 0,5 no utiliza nuevas tecnologías para poder innovar sus productos y servicios.

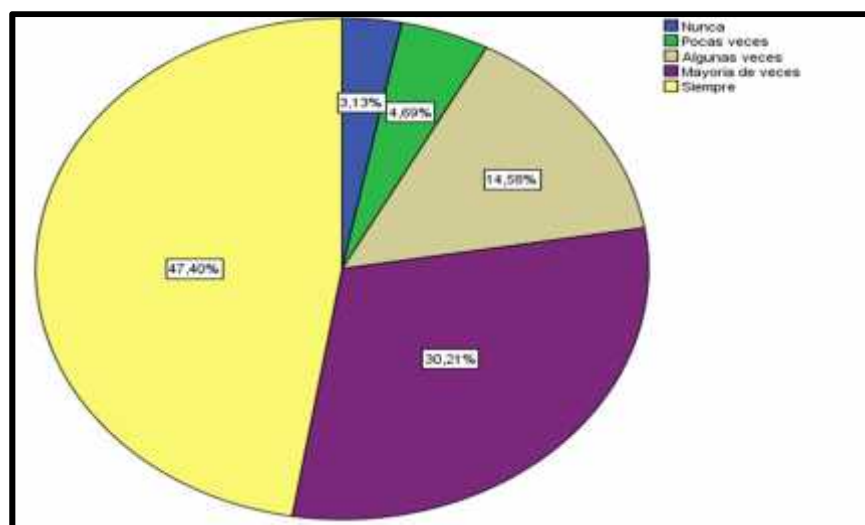
**Pregunta 25: ¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?**

**Tabla 29.**

*¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	6	3,1
	Pocas veces	9	4,7
	Algunas veces	28	14,5
	Mayoría de veces	58	30,1
	Siempre	91	47,2
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 35.** ¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?  
**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: El 47,2% de las pymes entrevistadas en el DMQ siempre ofrece a sus colaboradores capacitaciones de actualización de conocimientos en cuanto a tecnologías, procesos y normativas para mejorar el rendimiento laboral, mientras que el 3,1% nunca desarrolla capacitaciones o programas de actualización de conocimientos.

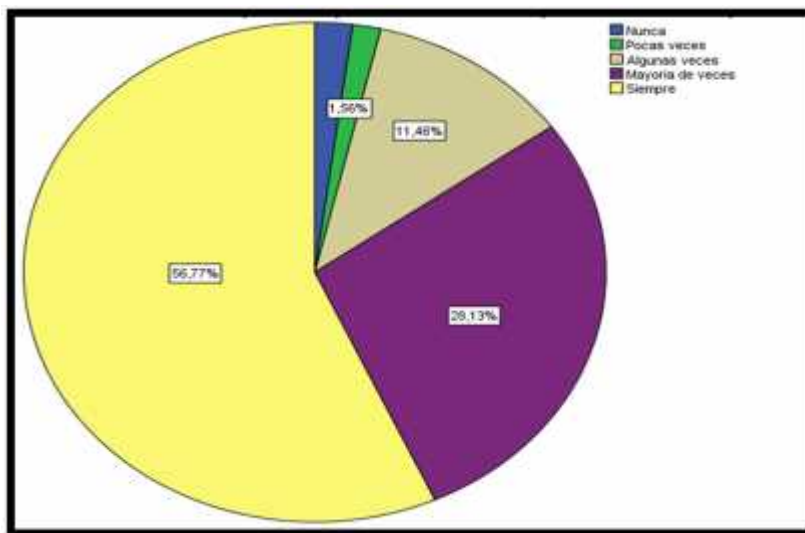
**Pregunta 26: Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa?**

**Tabla 30.**

*Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa?*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	4	2,1
	Pocas veces	3	1,6
	Algunas veces	22	11,4
	Mayoría de veces	54	28,0
	Siempre	109	56,5
	Total	192	99,5
Perdidos	Sistema	1	,5
Total		193	100,0

Fuente: Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 36.** ¿Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa?

**Fuente:** Encuesta a las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

Análisis: Del total de pymes encuestadas en el DMQ el 56,5% siempre toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas de la empresa, el 1,6% le cuesta tomar lo aprendido para la resolución de problemas empresariales.

### **3.3.Análisis Bivarido**

#### **3.3.1. Correlación:**

##### **3.3.1.1.Análisis de la realidad de la relación de la R.S.E y la Resiliencia en base a métodos cuantitativos en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito**

$H_1$ 1:Existen comportamientos, características y relación de la RSE y la Resiliencia

$H_0$ 2:No existe comportamiento resiliente ni la relación con la RSE

$H_a$ 3: La implementación de la Innovación Organizacional en las PYMES del DMQ incrementa la RSE



**Tabla 31.***Correlación: Disrupción vs Social*

<b>DISRUPCIÓN – SOCIAL</b>		<b>SOCIAL</b>							
		La Empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores?	La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias	La empresa ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos sus empleados	Cuenta con normativas o reglas para el trato con stakeholders?	¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra?	La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado	La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social?	
<b>DISRUPCIÓN</b>	¿La empresa ha sufrido algún tipo de disrupción?	Correlación de Pearson	,065	-,095	-,027	,030	,341**	,421**	,036
		Sig. (bilateral)	,370	,189	,710	,677	,000	,000	,620
		N	192	192	192	191	192	192	192
	La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de disrupción (desastres naturales, políticas, infraestructura, maquinarias, etc.?)	Correlación de Pearson	,159*	,168*	,187**	,076	,297**	,226**	,217**
		Sig. (bilateral)	,028	,020	,010	,300	,000	,002	,003
		N	191	191	191	190	191	191	191
	La empresa se adapta rápidamente	Correlación de Pearson	,104	,316**	,288**	,219**	,065	-,024	,194**

CONTINÚA



cuando se produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc.)?	Sig. (bilateral)	,151	,000	,000	,002	,373	,742	,007
	N	192	192	192	191	192	192	192
La empresa se adapta eficazmente a los mercados rápidos	Correlación de Pearson	,281**	,331**	,405**	,267**	,082	-,004	,187**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,257	,960	,009
	N	192	192	192	191	192	192	192
Se acepta Ho		2	1	1	2	2	2	1
Se rechaza Ho		2	3	3	2	2	2	3
<b>Se acepta Ho</b>		<b>11</b>						
<b>Se rechaza Ho</b>		<b>17</b>						

### Reglas de decisión:

**=0,05**

### Valor $p < 0,05$ Se rechaza

Si  $p \geq 0,05$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Si  $p < 0,05$  se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 1 y 17 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,370 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 18 y 2 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,028 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 11 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 17 de “Se rechaza Ho”. Se concluye que se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Disrupción y la dimensión Social de la RSE.

**Tabla 32.***Correlación: Disrupción vs Económico*

		DISRUPCIÓN - ECONÓMICO		ECONÓMICO			
				El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa	La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro	Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?	Posee mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente al momento de adquirir un producto o servicio?
<b>DISRUPCIÓN</b>	¿La empresa ha sufrido algún tipo de disrupción?	Correlación de Pearson	,020	,178*	-,188**	-,001	
		Sig. (bilateral)	,779	,014	,009	,994	
		N	192	192	192	192	
	La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de disrupción (desastres naturales, políticas, infraestructura, maquinarias, etc.?)	Correlación de Pearson	,157*	,215**	,186*	,172*	
		Sig. (bilateral)	,030	,003	,010	,017	
		N	191	191	191	191	
	La empresa se adapta rápidamente cuando se	Correlación de Pearson	,243**	,188**	,226**	,259**	
		Sig. (bilateral)	,001	,009	,002	,000	

CONTINÚA



produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc.)?	N	192	192	192	192
La empresa se adapta eficazmente a los mercados rápidos	Correlación de Pearson	,342**	,270**	,194**	,308**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,007	,000
	N	192	192	192	192
	Se acepta Ho	1	0	0	1
	Se rechaza Ho	3	4	4	3

Se acepta Ho	2
Se rechaza Ho	14

### Reglas de decisión:

$\alpha = 0,05$

### Valor $p < 0,05$ Se rechaza

Si  $p \geq 0,05$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.

Si  $p < 0,05$  se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

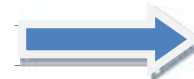
### Análisis:

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 8 y 17 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,779 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 9 y 18 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,030 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 2 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 14 de “Se rechaza Ho”. Se concluye que se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Disrupción y la dimensión Económica de la RSE.

Tabla 33 .

Correlación: Disrupción vs Ambiental

DISRUPCIÓN - AMBIENTAL		AMBIENTAL					
		¿La Empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?	La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente	La empresa realiza campañas de reciclaje?	La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional?	La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental?	
<b>DISRUPCIÓN</b>	¿La empresa ha sufrido algún tipo de disrupción?	Correlación de Pearson	,200**	,297**	,308**	,063	-,017
		Sig. (bilateral)	,005	,000	,000	,384	,814
		N	192	192	192	191	192
	La empresa ejecuta programas para prevención de cualquier tipo de disrupción (desastres naturales, políticas, infraestructura, maquinarias, etc.?)	Correlación de Pearson	,223**	,409**	,323**	,409**	,264**
		Sig. (bilateral)	,002	,000	,000	,000	,000
		N	191	191	191	190	191
	La empresa se adapta rápidamente cuando se produce cualquier tipo de cambio (personal, maquinarias, políticas, leyes, etc.)?	Correlación de Pearson	,019	,076	,087	,274**	,335**
		Sig. (bilateral)	,791	,292	,232	,000	,000
		N	192	192	192	191	192
	La empresa se adapta eficazmente a los mercados rápidos	Correlación de Pearson	,145*	,207**	,166*	,231**	,382**
		Sig. (bilateral)	,045	,004	,021	,001	,000
		N	192	192	192	191	192
Se acepta Ho		1	1	1	1	1	
Se rechaza Ho		3	3	3	CONTINÚA		



Se acepta Ho	5
--------------	---

Se rechaza Ho	15
---------------	----

---

Elaborado por: Andrea Calispa

**Reglas de decisión:**

**=0,05**

**Valor p < 0,05 Se rechaza**

Si  $p \geq 0,05$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.

Si  $p < 0,05$  se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 12 y 19 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,791 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 12 y 17 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,005 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 5 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 15 de “Se rechaza Ho”. Con este resultado se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Disrupción y la dimensión Ambiental de la RSE

**Tabla 34.**

*Correlación: Innovación Organizacional vs Social*

<b>INNOVACIÓN ORGANIZACIÓN - SOCIAL</b>		<b>SOCIAL</b>								
		La Empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores?	La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias	La empresa ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos sus empleados	Cuenta con normativas o reglas para el trato con los stakeholders?	¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra?	La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado	La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social?		
<b>INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	¿La empresa tiene iniciativa a la creación de nuevos productos y servicios?	Correlación de Pearson	,247**	,430**	,443**	,243**	,143*	,030	,287**	
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,001	,048	,680	,000	
		N	192	192	192	191	192	192	192	
	¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación?	Correlación de Pearson	,254**	,311**	,423**	,283**	,148*	,211**	,363**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,040	,003	,000	
		N	192	192	192	191	192	192	192	
		Se acepta Ho	0	0	0	0	0	1	0	
		Se rechaza Ho	2	2	2	2	2	1	2	
		<b>SE ACEPTA Ho</b>	1							
		<b>SE RECHAZA Ho</b>	13							

**Reglas de decisión:**

$\alpha = 0,05$

**Valor  $p < 0,05$** 

Si  $p < \alpha$  se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Si  $p < \alpha$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si  $p > \alpha$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 6 y 21 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,680 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 4 y 21 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,001 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 1 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 13 de “Se rechaza  $H_0$ ”. Como resultado se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Innovación Organizacional y la dimensión Social de la RSE. Se acepta la hipótesis alternativa la innovación Organizacional si incrementa la RSE.



**Tabla 35.***Correlación: Innovación Organizacional vs Económico*

			<b>INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL - ECONÓMICO</b>			
			<b>ECONÓMICO</b>	El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa	La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro	Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?
<b>INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	¿La empresa tiene iniciativa a la creación de nuevos productos y servicios?	Correlación de Pearson	,194**	,273**	,289**	,314**
		Sig. (bilateral)	,007	,000	,000	,000
		N	192	192	192	192
	¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación?	Correlación de Pearson	,162*	,204**	,242**	,366**
		Sig. (bilateral)	,025	,005	,001	,000
		N	192	192	192	192
	Se acepta Ho		0	0	0	0
	Se rechaza Ho		2	2	2	2
<b>SE ACEPTA Ho</b>		0				
<b>SE RECHAZA Ho</b>		8				

**Reglas de decisión:****=0,05****Valor p < 0,05 Se rechaza**Si  $p \geq 0,05$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.Si  $p < 0,05$  se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 8 y 22 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,025 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de un Sig (bilateral) 13 de “Se rechaza Ho”. Como resultado se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Innovación Organizacional y la dimensión Económico de la RSE. Se acepta la hipótesis alternativa la innovación Organizacional si incrementa la RSE.

**Tabla 36.**

*Correlación: Innovación Organizacional vs Ambiental*

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL - AMBIENTAL			AMBIENTAL				
			¿La Empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?	La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente	La empresa realiza campañas de reciclaje?	La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional?	La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental ?
INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL	¿La empresa tiene iniciativa a la creación de nuevos productos y servicios?	Correlación de Pearson	,112	,164*	,172*	,257**	,345**
		Sig. (bilateral)	,123	,023	,017	,000	,000
		N	192	192	192	191	192
	¿La empresa utiliza nuevas tecnologías para incrementar su innovación?	Correlación de Pearson	,142*	,186**	,099	,329**	,319**
		Sig. (bilateral)	,050	,010	,173	,000	,000
		N	192	192	192	191	192
		Se acepta Ho	1	0	1	0	0
		Se rechaza Ho	1	2	1	2	2
		<b>SE ACEPTA Ho</b>	2				
		<b>SE RECHAZA Ho</b>	8				

**Reglas de decisión:**

$\alpha = 0,05$

**Valor  $p < 0,05$  Se rechaza**

Si  $p \geq 0,05$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.

Si  $p < \alpha$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si  $p < 0,05$  se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 10 y 22 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,173 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 10 y 21 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,017 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 2 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 8 de “Se rechaza  $H_0$ ”. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Innovación Organizacional y la dimensión Ambiental de la RSE. Se acepta la hipótesis alternativa la innovación Organizacional si incrementa la RSE.

**Tabla 37.**  
*Correlación: Aprendizaje Organizacional vs Social*

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL - SOCIAL		SOCIAL							
		La Empresa proporciona un sistema de ayuda y compensación a sus colaboradores?	La empresa incentiva a sus empleados a desarrollar sus competencias	La empresa ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento a todos sus empleados	Cuenta con normativas o reglas para el trato con los stakeholders?	¿La empresa ha participado en algún proyecto social en la comunidad donde se encuentra?	La empresa incentiva a sus empleados a participar en actividades de voluntariado	La empresa se preocupa por tener una buena imagen de responsabilidad social?	
	N	192	192	192	191	192	192	192	
APRENDIZAJE	¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?	Correlación de Pearson	,281**	,346**	,331**	,256**	,204**	,232**	,351**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,005	,001	,000
		N	192	192	192	191	192	192	192
	Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa?	Correlación de Pearson	,340**	,453**	,505**	,240**	,140	,164*	,428**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,001	,052	,023	,000
		N	192	192	192	191	192	192	192
	Se acepta Ho		0	0	0	0	1	0	0
	Se rechaza Ho		2	2	2	2	1	2	2
	<b>SE ACEPTA Ho</b>		1						
	<b>SE RECHAZA Ho</b>		13						

**Reglas de decisión:**

$\alpha = 0,05$

**Valor  $p < 0,05$  Se rechaza**

Si  $p \geq 0,05$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.

Si  $p < 0,05$  se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 5 y 24 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,052 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 5 y 23 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,005 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 1 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 13 de “Se rechaza  $H_0$ ”. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Aprendizaje Organizacional y la dimensión Social de la RSE.

**Tabla 38.***Correlación: Aprendizaje Organizacional vs Económico*

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL ECONÓMICO		ECONÓMICO				
		El personal se desempeña de forma excelente hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa	La empresa lleva a cabo proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la sociedad en el futuro	Informa de manera adecuada el contenido de los productos o servicios?	Posee mecanismos de evaluación de la satisfacción del cliente al momento de adquirir un producto o servicio?	
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?	Correlación de Pearson	,125	,207**	,177*	,375**
		Sig. (bilateral)	,084	,004	,014	,000
		N	192	192	192	192
	Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa?	Correlación de Pearson	,247**	,241**	,278**	,386**
		Sig. (bilateral)	,001	,001	,000	,000
		N	192	192	192	192
	Se acepta Ho		1	0	0	0
	Se rechaza Ho		1	2	2	2
	<b>SE ACEPTA Ho</b>	1				
	<b>SE RECHAZA Ho</b>	7				

**Reglas de decisión:****=0,05****Valor p < 0,05 Se rechaza**

Si p &gt; 0,05 se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.

Si p &lt; 0,05 se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 8 y 23 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,84 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 8 y 24 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,001 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 1 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 7 de “Se rechaza Ho”. Con el análisis, se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Aprendizaje Organizacional y la dimensión Económico de la RSE.

**Tabla 39.***Correlación: Aprendizaje Organizacional vs Ambiental*

<b>APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL - AMBIENTAL</b>		<b>AMBIENTAL</b>					
		¿La Empresa desarrolla planes de gestión y tratamiento de residuos?	La empresa participa en talleres para mejorar la calidad del medio ambiente	La empresa realiza campañas de reciclaje?	La empresa imparte a sus colaboradores talleres de seguridad y Salud Ocupacional?	La empresa se preocupa por tener una buena imagen medioambiental?	
<b>APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL</b>	¿La empresa ofrece programas de actualización de conocimientos (tecnologías, procesos y normativas) a los empleados?	Correlación de Pearson	,129	,253**	,217**	,402**	,218**
		Sig. (bilateral)	,074	,000	,003	,000	,002
		N	192	192	192	191	192
	Se toma en cuenta lo aprendido para la resolución de problemas en la empresa?	Correlación de Pearson	,147*	,186**	,174*	,306**	,251**
		Sig. (bilateral)	,042	,010	,016	,000	,000
		N	192	192	192	191	192
	Se acepta Ho		1	0	0	0	0
	Se rechaza Ho		1	2	2	2	2
	<b>SE ACEPTA Ho</b>	1					
	<b>SE RECHAZA Ho</b>	9					

**Reglas de decisión:**

$\alpha = 0,05$

**Valor  $p < 0,05$  Se rechaza**

Si  $p \geq 0,05$  se acepta hipótesis nula y se rechaza la hipótesis investigación.

Si  $p < 0,05$  se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis investigación.

**Análisis:**

Con los datos calculados el valor P del cruce de variables de la pregunta 12 y 23 se obtiene una Sig (bilateral) de 0,74 por ende se acepta la hipótesis nula; pregunta 14 y 23 se obtiene un Sig (bilateral) de 0,003 resulta inferior a  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, en base al análisis nos da un total de 1 Sig (bilateral) se acepta hipótesis nula y un Sig (bilateral) 9 de “Se rechaza  $H_0$ ”. Se concluye que se rechaza la hipótesis nula, si existe comportamientos Resilientes y relación con la dimensión Aprendizaje Organizacional y la dimensión Ambiental de la RSE.



### 3.4. Investigación Cualitativa

La técnica a utilizar para Métodos Cualitativos es la Entrevista con expertos en temas de Responsabilidad Social Empresarial y Resiliencia.

#### 3.4.1. Análisis de la realidad de la relación de la R.S.E y la Resiliencia en base a métodos cualitativos en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito

**Tabla 40.**

*Expertos*

---

**DATOS GENERALES**

---

NOMBRE DE LOS ENTREVISTADOS	ESPECIALIDAD O ENTIDAD A LA QUE PERTENECEN
Dr. Araque	Docente Área de Gestión, RSE de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
Ing. Karla Encarnación	Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional de Laboratorio Clínico Ecu-american
Genoveva Espinoza, Phd	Docente Área de Gestión, RSE de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

---

### 3.4.2. Validación por criterio de expertos

#### Conclusiones:

- Las Pymes socialmente responsable poseen una serie de factores como estabilidad económica, capacitación constante de nuevos procesos administrativos, aporte a la sociedad, cuidado, prevención del medio ambiente, Seguridad y salud para el cuidado de sus colaboradores. Al contar con todos estos factores las pymes pueden solventar cualquier tipo de eventualidad que se puede presentar a corto, mediano o largo plazo, generando una rápida respuesta y solución a cualquier eventualidad.
- De los estudios realizados en las pymes en DMQ hay una gran debilidad todavía, la mayoría que implementa la Responsabilidad Social Empresarial son empresas grandes, multinacionales o Medianas B, empiezan a desarrollar actividades en el cuidado del medio ambiente y sus alrededores para no afectar a la comunidad, transparencia en las gestiones, formar vínculos con los stakeholders.
- Actualmente las Pymes dependiendo el tamaño, se encuentra que todavía existe informalidad en el cumplimiento de las normativas legales e internas. No se tiene una sostenibilidad adecuada de las pymes pequeñas en el tiempo de permanencia, lo que no les hace al 100% Resilientes.
- La resiliencia si juega un papel importante en las empresas en general, con la implementación pueden crear planes de emergencia para enfrentar cualquier tipo de disrupción

- Si tienen un modelo de gestión sostenible les va a permitir ser más resiliente en temas sociales, económicos y ambientales, haciendo a la pyme más competitiva, dando una estabilidad laboral.
- No aplican todas las pymes RSE. hay empresas que, si realizan buenas prácticas ambientales, pero no informan su cumplimiento.
- Las pymes no son Resilientes, por lo general las pymes se hacen por un emprendimiento, la mayoría no tienen capacidad financiera para mantenerse. No tienen cumplimiento en el ámbito social y ambiental.
- Al relacionar la RSE con la Resiliencia si crea una ventaja diferenciadora ante la competencia.

## Capítulo IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

Dentro de la investigación realizada en el estudio para analizar la RSE bajo la perspectiva de la resiliencia en las Pymes de Distrito Metropolitano de Quito se encontró que:

- Un 99.5% de las PYMES encuestadas afirmaron realizar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
- El estudio permitió determinar los factores más relevantes en las Pymes socialmente responsables de la resiliencia como: igualdad de oportunidades con un 46,6%, Imagen Corporativa con un 54,9%, cumplimiento de objetivos con un 46,6%, información de nuevos productos y servicios con un 52,3%, Seguridad y Salud Ocupacional con un 43,5%, rápida adaptación a cualquier tipo de cambio con un 42%, adaptación a mercados rápidos con un 40,9%, creación de nuevos productos y servicios con un 51, 8%, nuevas tecnologías para incrementar la innovación organizacional con un 46,1%, capacitación con el 47,2% y resolución de problemas con un 56,6%. Estos factores encontrados en dicha investigación favorecen a l desarrollo económico sostenible en las Pymes del DMQ.
- Al analizar la relación entre la resiliencia y la RSE, se obtuvo que la resiliencia con la dimensión Social tiene una relación del 61%, resiliencia y la dimensión económica con el 88%, resiliencia y la dimensión ambiental se obtuvo el 75% de relación. Dando un total general de relación entre Resiliencia y RSE con en 72%.

- Al analizar la Innovación con la RSE, el 91% de las pymes nos afirman que al implementar la innovación Organizacional incrementa la RSE.
- Las empresas hoy en día concientizan más en la importancia de la aplicación de Responsabilidad Social Empresarial como un aporte fundamental de crecimiento en donde velan por el cuidado y protección del medio ambiente, ejecutan actividades sociales, brinda planes de salud y seguridad para sus empleados mejorando la calidad de vida en el trabajo. Entonces para que las pymes permanezcan en el mercado deben establecer estrategias, gestión de riesgos, principios, valores y una ética empresarial enfocada en lo social, ambiental, convirtiéndose en una Pyme resiliente capaz de enfrentar cualquier tipo de eventualidad.
- Las Pymes del DMQ cuentan con una libre adaptación de la RSE, es una manera voluntaria de la aplicación de la misma, dependiendo del giro del negocio y sus necesidades y/o requerimientos para generar una ventaja competitiva y diferenciación en el mercado.
- La resiliencia obliga a las Pymes a desarrollar nuevas competencias y habilidades que contribuyen de manera positiva a la renovación, reorganización, resistencia, anticipación o adaptación rápida a cambios del entorno. Logrando un equilibrio con la comunidad, stakeholders e incorporando la RSE en las estrategias de la organización, obteniendo como resultado otro tipo de empresa orientada a la creación de un valor sostenible.

#### **4.2.Recomendación**

- Se puede recomendar, a partir de la investigación realizada la pyme deben analizar la gestión de riesgos que manejan para minimizar las interrupciones y así poder establecer estrategias, procesos en gestión de riesgos.
- Se recomienda a la Pyme realizar un estudio de mercado para la creación de nuevas estrategias que ayudara a establecer la RSE, dependiendo del giro del negocio y el mercado al que se dirige. Dando como resultado una Pyme resiliente, socialmente responsable marcando su permanencia y estabilidad en el nicho de mercado al que se dirige.
- Se recomienda desarrollar nuevas competencias y habilidades, integrar a los distintos stakeholders o agentes involucrados en una gestión y construir alianzas con todos los sectores de la sociedad, encaminadas con principios de la RSE orientada al cumplimiento de objetivos.
- Se recomienda a las pymes implementar estrategias orientadas en Aprendizaje Organizacional con la finalidad de elevar la innovación de las Pymes del DMQ.
- Se recomienda a las pymes de todos los sectores productivos asistir a charlas, proyectos, talleres relacionados a mejorar la competitividad partir de la RSE como un modelo de gestión, dirigidos por la CAPEIPI, el Municipio de Quito, Conquito.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, P. (2009). *La productividad como factor de competitividad para las PYMES*.

Recuperado el 23 de 09 de 2016, de Una perspectiva a nivel macro.:

<http://www.cesa.edu.co/resources/library>

Alonso, O. G. (2009). Resiliencia. *El Universo*, pág. <[www.eluniverso.com/2009/02/21/1/1363/29866BEF21AE4BEA8A7E2421474E0FA8.html](http://www.eluniverso.com/2009/02/21/1/1363/29866BEF21AE4BEA8A7E2421474E0FA8.html)>.

ALQUIGA, C. M. ( 2006). *Ética Y Responsabilidad Social*. . Quito, Ecuador.: CODEU. Primera

Edición. .

Araujo, J. A. (2015). La innovación abierta como herramienta para alcanzar el desarrollo

sustentable. *VIII Reunión Nacional de Gestión de Investigación y Desarrollo*.

Arnold, M. (2008). *Introduccion a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*.

Recuperado el 15 de 05 de 2016, de facultad de ciencias Sociales:

<http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frprinci.htm>

Asamblea Nacional. (s.f.). Reglamento al Código de Producción Comercio e Inversión, Sección

2: Estructura e Institucionalidad del Desarrollo Producción, Acápito II, . *Título I, del*

*desarrollo Empresarial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, Capítulo I, Clas.*

Aspiazu, R. (2015). Ecuador en crisis, perspectivas. *Comite empresarial Ecuatoriano*, 1-20.

Becoña, E. (2006). Resiliencia: Definicion, Caracteristicas y Utilidad del Concepto . *Revista de*

*psicopatologia y psicologia clinica*, 135-146.

Bermúdez, G. J. (2010). Cómo medir la innovacion en las organizaiones. *Sinergia E Innovación*,

31.

- Bertalanffy, R. S. (1999). *Teoría general de sistemas de Lucdwing Von Bertalanffy*. Mexico: Universidad Autonoma de México.
- Briones, G. (2009). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Bruselas. (2001). Fomentar a un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. *Libro Verde*, 1-35.
- CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. (2016). Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20Calidad%20de%20Vida%20en%20el%20Trabajo.htm>
- CAN, C. A. (12 de 2010). Clasificación de las PYMES, de acuerdo a la Normativa implantada por la Comunidad Andina en su Resolución 1260 y la legislación interna vigente. Quito, Guayaquil. Obtenido de <http://www.russellbedford.com.ec/images/Boletines%202010/12.%20Resolucion%20SUPER%20CIAS%20PYMES%20-%20SC-INPA-UA-G-10-005.pdf>
- CAPEIPI. (2014). El Desarrollo de las PYMES en el Ecuador. *CAPEIPI*, 20-21.
- CAPEIPI. (2017 -2018). Estatuto de la Cámara de la Pequeña y Media Empresa de Pichincha,. *Codificación aprobada por el Ministerio de Industrias y Productividad, Acuerdo NO 11099, Directorio de la Cámara de la Pequeña y Media Empresa de Pichincha*. Pichincha.
- CAPEIPI, C. d. (2013). *Análisis Información CENSO CAPEIPI 2013*. Recuperado el 2017 de 01 de 01, de <https://drive.google.com/file/d/0B4XMwhPZFYJzNkZiZnNhTEdKV28/view>
- CAPEIPI, C. d. (01 de 01 de 2017). *Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha*. Obtenido de [www.capeipi.org.ec](http://www.capeipi.org.ec)



- Carroll, A. (1979). *A three-dimensional conceptual model of corporate performance*. The Academy of Management Review.
- Carroll, A. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholder*. Business Horizons.
- Carroll, A. (1999). *Corporate Social Responsibility, Evolution of a Definitional Construct*. *Business y Society*.
- Carroll, A. (1999). *Corporate social responsibility: evolution of a definitional construct*. Business & Society.
- Carroll, A. S. (2010). *The business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice*. International Journal of Management Reviews.
- Castello, I., & Lozano, J. (2009). *De la gestion del riesgo a la empresaciudadana: los estudios de evolucion de la RSE*. Barcelona: Instituto de Innovacion Social de ESADE.
- CEMEFI. (2015). *CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Censos, P. B. (2017). Personal Biblioteca Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Chesbrough, H. (2003). *Open business models: How to thrive in the new innovation landscape*. . Harvard Business Press.
- Clegg, S. &. (2007). *Encontrando sentido a la globalizacion en la teoria de la organizacion. ?Negocios Globales? Redes organizacionales*.
- COELLAR, V. T. (2015). *“El Procedimiento Administrativo en la Empresa”*. Zaragoza-España.: edit. Luxión,.
- CORPORACIÓN EKOS MEDIA. (2016). *Ekos Negocios, Memoria de Responsabilidad Social Empresarial*. Quito, Ecuador: Ed.Ediecuatorial.

- COSTA, J. M. ( 1996). *Globalización, desarrollo sustentable y desarrollo económico*. . Bogota: revista EURE, 22(65), 81-99.
- Cuba Baiocchi, C. (12 de 09 de 2011). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 23 de 09 de 2016, de Consultoria Red Forum Empresa Perú: [http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/feconomicas7escuelas/esc\\_administracion/conferencias/Prestaci%C3%B3n%20RSE-CMCuba.pdf](http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/feconomicas7escuelas/esc_administracion/conferencias/Prestaci%C3%B3n%20RSE-CMCuba.pdf)
- Damanpour, F. (1996). Organizational complexity and innovation: developing and testing multiple contingency models. *management Science*.
- EKOS. (8 de 01 de 2017). *EKOS*. Obtenido de INDICE DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idArt=8545>
- Elegido, J. (1996). *Fundamentos de Etica Empresarial. La perspectiva de un pais en desarrollo*. Mexico: Instituto Panamericano de Alta Direccion de Empresas.
- Erol, O. H. (2010). Perspectives on measuring Enterprise Resilience. Ath annual IEEE International Systems Conference,. San Diego, California, USA.
- Española., R. A. (2001). *Diccionario de la lengua española*.
- Esteban, E. G. (2007). La teoría de los Stakeholders: Un puesto para el desarrollo práctico de la ética empresarial y e la responsabilidad social corporativa. *VERITAS*, 205-224.
- Fernández, D. G. (2013). La Bioética en las Empresas. *Etbio*, 9.
- GARCÉS., C. M. (2010). *PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EL PAPEL DE LOS GOBIERNOS, LOS ORGANISMOS MULTILATERALES Y LAS ONG'S (Investigacion)*. . México: UNIVERSIDAD ANÁHUAC FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS.

- García-Marzá. (s.f.). *Ética Empresarial del diálogo a la confianza* (Vol. 57). Journal of Business ethics.
- Garnezy, N. (1991). *Resilience in Children's adaptation to negative life events and stressed environments*. *Pediatric Annals*.
- Hamilton, B. A. (2004). Redefiniendo la agenda del gobierno corporativo. *The Australian journal of emergency Management*, 1-4. Recuperado el 15 de 12 de 2016, de [www.boozallen.com/media/file/Redefining\\_Corp\\_Gov\\_Agen-da.pdf](http://www.boozallen.com/media/file/Redefining_Corp_Gov_Agen-da.pdf)
- Hinestroza, G. P. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial e igualdad de oportunidades en el empleo: altruismo o legalidad?* (Vol. 17). Universidad & Empresa.
- Hollnagel, E. D. (2006). *Resilience engineering: concepts and precepts*, . Reino Unido: Ashgate.
- IMPACT, B. (s.f.). *BUSINESS IMPACT*. Obtenido de BUSINESS IMPACT: [www.business-impact.org](http://www.business-impact.org)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (05 de 01 de 2017). *INEC*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- La Responsabilidad Social de las Empresas: Modelo de tres dimensiones para su estudio*. (2016). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1231/comportamiento-socialmente-responsable.html>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de Investigación*. Caracas Venezuela: ALFA.
- LEON, F. S. (2007). Factores determinantes de los roles de filiales de empresas multinacionales. *El caso venezolano Revista Venezolana de gerencia*, 113-136.
- LI, X. (2006). Theoretical Values and Practical Values of Corporate DNA Research. *International Journal of Business and Management*, 01, 82- 85.

- López Martínez, G. (2010). *La Realidad Española de la RSC a través de los informes de sostenibilidad de las empresas en el bienio 2006-2007*. Recuperado el 23 de 09 de 2016, de <http://eprints.ucm.es/10759/1/T31784.pdf>
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigacion de Mercados*. México: Pearson Educación.
- Martínez Roldan, A. (2009). *Temas de Estadística Práctica, recogida, tabulación y organización de datos*. Mexico: McGraw Hill.
- Matínez Roldan, A. (2008). *Temas de Estadística Práctica, recogida, tabulación y organización de datos*. Mexico: McGraw Hill.
- McKinsey. (2008). *McKinsey Global Survey results: Assessing Innovation <metric>*. Obtenido de [http://innovbfa.viabloga.com/files/McKinseyQuarterly\\_assessing\\_innovation\\_metrics\\_oct\\_2008.pdf](http://innovbfa.viabloga.com/files/McKinseyQuarterly_assessing_innovation_metrics_oct_2008.pdf)
- McManus, S. E. (2007). *Resilience management. A framework for assessing and improving the resilience of organizations*,. Reporte de investigación 07/1, Universidad de Canterbury, Nueva Zelanda.
- McWilliams, A. S. (2006). Corporate social responsibility: Strategic implications. . *Journal of Management Studies*.
- Metropolitana, O. (3 de diciembre de 2010). Ordenanza Metropolitana No. 0084,. *Ordenanza Metropolitana de Responsabilidad Social para el Fomento del Distrito Metropolitano de Quito como un Territorio Sostenible y Responsable que deroga a la Ordenanza Metropolitana No. 333*,.
- Milbergs, E. (2007). *Innovation Vital Signs*. Recuperado el 1 de 6 de 2017, de [http://innovate.typepad.com/innovation/files/innovation\\_vital\\_signs\\_framework\\_report\\_v.2.8.pdf](http://innovate.typepad.com/innovation/files/innovation_vital_signs_framework_report_v.2.8.pdf)

NACIONAL, A. (29 de 12 de 2010). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversion COPCI,. 56.

Nacional, A. (s.f.). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión COPCI, Libro III, del Desarrollo Empresarial..., *Título I, Del Fomento de la Micro, Pequeña y..., Capítulo I, Del Fomento y Desarrollo... Art. 53 Registro Oficial 351.*

Nacional, A. (s.f.). Reglamentos al Código Orgánico de Producción Comercio e Inversión, Seccion 2: Estructura e Institucionalidad del Desarrollo Productivo, Acápite II, Título I, Del Desarrollo Empresarial de las Mirco, Pequeñas y Medianas Empresas, Capítulo I, Art. 106. *Reglamento al Código Orgánico de Producción Comercio e Inversión, 188.*

Nemeth, C. E. (2009). *Resilience engineering perspectives: Preparation and restoration*, . Reino Unido: Ashgate.

Nemeth, C. H. (2009). *Resilience engineering perspectives: Preparation and restoration*. Reino Unido: Ashgte.

OLCESE, Aldo, RODRÍGUEZ, M. Ángel, ALFARO, Juan. (2008). *Manual De La Empresa Responsable y Sostenible*. Madrid: Mc Graw Hill. Primera Edición. España.

PELAKAIS, C. A. (2008). *Hacia una Cultura de Responsabilidad social*. . México: Ed. Pearson. Primera.

(14 de 01 de 2017). Personal Biblioteca Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . Quito.

Pesántez Merchán, M. E. (2013). *Análisis de la Responsabilidad Social como modelo de gestión empresarial y ventaja competitiva aplicada al sector agroindustrial Ecuatoriano*.

Recuperado el 23 de 09 de 2016, de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2556/1/09744.PDF>

- Pimple, M. (2012). BUSINESS ETHICS AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY. *International Journal of Management Research and Reviews*, 761-765.
- Piñeiro Chousa, J. R. (2011). Resonsabilidad Social Empresarial y la Resiliencia. *Revista Galega de Economía*, 1-34.
- Piñeiro, J.; Romero, N. (2011). Responsabilidad social empresarial... *Revista Galega de Economía*, pp. 1-34.
- Porto, N., & y Castromán, J. (2006). *Responsabilidad social: un analisis de la situación actual en México y España*. Contaduría y Administracion, Fca-UNAM.
- PREVENCION LABORAL. (2016). Obtenido de <http://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/psicoprevencioncom/2014/07/06/calidad-vida-laboral-trabajo-salud-vida>
- Ramírez E. (2001). *Moneda Banca y Mercados Financieros*. México.
- Reinhardt, F. S. (2008). *Corporate Social Responsibility Through an Economic Lens*. eview of nvironmental Economics and Policy.
- RESPONSABILITY, B. F. (s.f.). *BUSINESS FOR SOCIAL RESPONSABILITY*. Obtenido de BUSINESS FOR SOCIAL RESPONSABILITY: [www.bsr.org](http://www.bsr.org)
- Ruesga, J. (2010). *Resiliencia y Fatiga en personal de emergencias de Hospitales Tipo V. Tesis de Maestría en Gerencia de Recursos Humanos*. Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Salgado, C. M. (2012). La resiliencia y su empleo en las Organizaciones. *Gestión y estrategia*, 1-12.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Sánchez, L., & Placencia, M. y. (2007). *Diagnostico exploratorio del nivel de responsabilidad social empresarial percibido por las empresas involucradas en el biocluster de occidente*.
- SCHVARSTEIN, L. ( 2004.). *La Inteligencia Social De Las Organizaciones*. Buenos Aires: Ed. Paidós SAICF. Primera Edición.
- SCHVARSTEIN, L. (2003.). *La Inteligencia Social De Las Organizaciones*. Buenos Aires: Ed. Paidós SAICF. Primera Edición.
- Seaden, G. e. (2003). Strategic decisions and innovation in construction. *Constuction Management and Economics*, 21, 6.
- Servicio de Rentas Internas. (15 de 03 de 2017). *SRI*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/32>
- Sheddi, Y., & Rice Jr, .. J. (2005). *A supply Chain View of yhe Resilient Enterprise* (Vol. 47). MIT Sloan management Review.
- Sheffi, Y. (2007). *The resilient enterprise*. EUA: MIT press.
- Solomon, R. (1992). *Ethics and Excellence. Cooperation and Integrity in Business*. New York: Oxford University .
- STOLAR, Daniel, STOLAR Ezquiél. (2009). *Responsabilidad Social Empresaria*. . Quito: Ed. Valleta S.R.L. Primera Edición.
- Stolker, R., Karydas, D., & Rouvroye, J. (30 de Octubre de 2008). A Comprehensive Approach to Asses Operational Resilience 3rd Symposium on Resilience Engineering Antibes Juan- Les Pins. Francia.
- Tanoira., B. (2007). Responsabilidad social empresarial:concepto y sugerenciapara su aplicacion en empresas constructoras. *Ingenieria 11-3*, 65-67.
- Torres, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigación*. Ecuador.
- Uribe, F. G. (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación*. Mexico: Limusa.

- VENEZUELA, E. I. (2002). *Modelos Empresariales De Responsabilidad Social*. Obtenido de El Pacto mundial en Venezuela: <http://anuv.tripod.com.ve/elpactomundial>
- Vilamar, F. H. (2011). La resiliencia: su aplicación en el sector empresarial. *Contribuciones a la economía*, 1-7.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicación*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Westrum, R. (2006). *A typology of resilience situations*. Levenson.
- Wreathall, J. (2008). *Developing Models for Measuring Resilience 3rd Symposium on Resilience Engineering Antibes Juan-les Pins*. Francia.
- Yossi Sheffi. (2015). *El Resilient Enterprise: La superación de la vulnerabilidad de Empresa Competitiva*. MIT Press.
- Zevallo, E. (2006). *Obstáculos al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en América latina*. Recuperado el 23 de 09 de 2016, de <http://www.fundes.org/publicaciones>