



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

ESMERALDAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL EMPRENDIMIENTO “GALY’S CAFÉ” DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

Línea de investigación: EMPRENDIMIENTO

Autor

Leonela Paulina Cortez Cheme

Asesora

Mgt. Cristina Mendoza Macías

Esmeraldas, Ecuador, agosto, 2023

Tribunal de graduación

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo
Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo
Lector 1

Betancourt Aguilar Freddy
Lector 2

Coordinadora de carrera
Mgt. Cristina Mendoza Macías

Directora de Tesis
Mgt. Cristina Mendoza Macías

Fecha: Esmeraldas, febrero de 2024

Autoría

Yo, CORTEZ CHEME LEONELA PAULINA portador de la cédula de ciudadanía N°0850600065, constato y declaro que esta investigación es de mi autoría, respetando todas las fuentes de información, realizando sus respectivas citas pertinentes.

Siendo así que, el contenido de este trabajo de grado es de única responsabilidad legal y académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y del autor.

Leonela Paulina Cortez Cheme

CC: 0850600065

Certificación del asesor

Yo, Mgt. Cristina Mendoza Macías, en calidad de directora de tesis, cuyo título es “Responsabilidad Social Empresarial de Galy`s Café de la provincia de Esmeraldas”, certifico haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado a todas aquellas personas que fueron parte de mi camino para concluir mis estudios académicos, a aquellos que han sido parte esencial y primordial dentro de mi vida y en mis procesos.

Dedico esto a Dios por permitirme seguir con mis sueños, con mi carrera y por darme la fuerza y fortaleza de avanzar, por quedarse conmigo y por sus bendiciones, a mi familia por ser el pilar de mi vida, mi fortaleza y mis ganas de superación, a mis padres y abuela que han luchado siempre por mí y siempre me han apoyado incondicionalmente, a mis ángeles en el cielo , dedico esto a todos mis familiares por comprender la importancia de este camino académico, por su paciencia y comprensión durante las largas horas de dedicación a este proyecto. Sus palabras alentadoras y su apoyo inquebrantable han hecho de este camino una experiencia significativa.

Agradecimiento

Agradezco a los trabajadores y colaboradores de Galy's Café, quienes generosamente compartieron su tiempo y experiencias para enriquecer este trabajo. Su participación fue esencial para obtener una comprensión profunda de cómo la responsabilidad social empresarial se manifiesta en la práctica.

A mi familia, por su apoyo incondicional y paciencia a lo largo de esta investigación. Su aliento constante me impulsó a perseverar, y por eso estoy profundamente agradecida.

A mis maestros, por su orientación experta y sabiduría compartida. Vuestra guía ha sido fundamental para dar forma a este trabajo y expandir mis horizontes académicos.

A la comunidad de Esmeraldas, que ha sido el escenario de este estudio. Gracias por abrir sus puertas y permitirme explorar cómo Galy's Café contribuye al bienestar colectivo.

A la naturaleza, por recordarnos la urgencia de cuidar y preservar nuestro entorno. Que este trabajo sea un modesto aporte para fomentar prácticas empresariales más sostenibles y respetuosas con nuestro planeta.

RESUMEN

La presente investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Galy's Café en Esmeraldas tiene como objetivo analizar la responsabilidad social empresarial de Galis Café utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología deductiva, se aplicó una encuesta a la población del emprendimiento que fue de cuatro trabajadores cuyas respuestas permiten interpretar resultados en cuanto a las dimensiones ética, leal, ambiental y filantrópica. Se destaca la coherencia entre los valores declarados y las prácticas diarias, aunque se recomienda una revisión periódica para mantener la alineación, la dimensión legal señala un buen incentivo a los empleados, pero sugiere mejoras para fortalecer la satisfacción y el compromiso del personal, en el ámbito ambiental, Galy's Café demuestra prácticas de gestión de residuos, aunque hay espacio para mejoras en la reducción y reciclaje, la inversión en el impacto ambiental es aceptable, pero se recomienda considerar aumentarla para abordar de manera más efectiva la sostenibilidad. La investigación resalta la necesidad de continuar con programas de capacitación en RSE para todos los niveles de la organización, además, se enfatiza la importancia de una comunicación transparente con las partes interesadas y se sugiere establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el impacto de las iniciativas de RSE.

Como conclusión se presenta que la investigación ha mostrado una visión integral de la RSE de Galy's Café, destacando sus fortalezas y señalando áreas de mejora clave para fortalecer su contribución al desarrollo sostenible y su impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente en Esmeraldas.

PALABRAS CLAVE:

Responsabilidad Social, Empresarial, Dimensión, Emprendimiento, Sociedad

ABSTRACT

The present research on the Corporate Social Responsibility (CSR) of Galy's Café in Esmeraldas aims to analyze the business's social responsibility using a quantitative approach and deductive methodology. A survey was conducted among the population of the venture, consisting of four workers whose responses allowed for the interpretation of results regarding the ethical, legal, environmental, and philanthropic dimensions. The coherence between declared values and daily practices is emphasized, although periodic reviews are recommended to maintain alignment. The legal dimension indicates positive incentives for employees, yet improvements are suggested to enhance satisfaction and employee engagement. In the environmental aspect, Galy's Café demonstrates waste management practices, with room for improvement in reduction and recycling. While the investment in environmental impact is deemed acceptable, consideration is recommended for its augmentation to more effectively address sustainability. The research underscores the necessity of ongoing CSR training programs for all organizational levels. Moreover, it emphasizes the importance of transparent communication with stakeholders and proposes the establishment of a continuous monitoring system to assess the impact of CSR initiatives. In conclusion, the study provides a comprehensive view of Galy's Café's CSR, highlighting its strengths and identifying key areas for improvement to strengthen its contribution to sustainable development and positive impact on the community and the environment in Esmeraldas.

KEYWORDS:

Responsibility Social, Business, Entrepreneurship, Society.

INDICE DE CONTENIDO

Tribunal de graduación.....	ii
Autoría	iii
Certificación del asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del tema (Problemática)	1
Justificación.....	2
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
Bases teóricas conceptuales	5
Antecedentes	8
Marco Legal.....	10
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	12
Contexto de la investigación	12
Enfoque de la investigación	12
Alcance de la Investigación.....	12
Diseño de la Investigación.....	13
Operacionalización de variables	14
Método de la investigación	17
Técnicas e instrumentos a utilizar	17
Población y Muestra	17
Análisis de datos	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	19
Descripción de la muestra	19

Análisis e interpretación de los resultados	20
Dimensión Legal.....	20
Dimensión Ética.....	21
Dimensión Filantrópica	22
Dimensión Ambiental.....	23
Capítulo IV. Discusión.....	24
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	26
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	19
ANEXOS.....	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	14
Tabla 2 Descripción de la muestra.....	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión Legal.....	20
Figura 2: Dimensión Ética.....	21
Figura 3: Dimensión Filantrópica.....	22
Figura 4: Dimensión Ambiental	23

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema (Problemática)

Se analizó la Responsabilidad Social Empresarial que existe dentro de Galy's Café en la ciudad de Esmeraldas con el fin de conocer como este emprendimiento al ser de gran impacto contribuye con el ambiente y su entorno social.

Cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones significa que el emprendimiento tiene una responsabilidad para beneficiar a la sociedad y medio ambiente, lo cual significa que debe considerar el impacto que tiene con sus partes interesadas tales como sus empleados, clientes, la comunicad y el medio ambiente, además en caso de existir un impacto negativo, se debe trabajar para enfocarse en maximizar el impacto positivo.

Galy's Café nace en el año 2016 siendo un negocio familiar, en aquel entonces y hasta el momento se caracterizaba por ser un restaurante con buena acogida, calidad de productos y un ambiente especial, al principio era un lugar pequeño donde no cabían más de veinte personas, con el pasar de los años obtuvo una gran acogida en los ciudadanos esmeraldeños, siendo hoy un gran emprendimiento, donde a más de eso, también crea sus propios productos incluyendo sus panes y postres, Galy's Café brinda a sus clientes un menú muy variado que va en más de ochenta platos diferentes incluyendo sus postres, permitiendo que el cliente experimente un sabor completamente distinto en cada una de sus visitas pero sin perder la textura y agusticidad que producen sus alimentos.

Este estudio abarca desde sus valores empresariales y relaciones laborales hasta sus prácticas ambientales y compromiso social, la investigación no solo destaca los logros del emprendimiento en términos de RSE, sino que también identifica áreas específicas donde se pueden implementar mejoras para fortalecer aún más su contribución al desarrollo sostenible y su impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Es importante ejecutar una investigación de Responsabilidad Social Empresarial en Galy's Café dado a que en la ciudad de Esmeraldas se suele presenciar cierto nivel de indiferencia con el bienestar de los trabajadores y de la naturaleza, y se espera conocer y estudiar el nivel de impacto que tienen las decisiones que se toman en este emprendimiento, ya que antes de tomar cualquier decisión se debe tener en cuenta el impacto que va a generar.

¿Cómo Galy's Café de la ciudad de Esmeraldas aplicó la responsabilidad social empresarial en cuanto a las normas legal, ética, filantrópica y ambiental en el año 2023?

- ¿Cuál es el nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial en la dimensión legal de Galy's Café de la ciudad de Esmeraldas?
- ¿Cuál es el nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial en la dimensión ética y filantrópica de Galy's Café de la ciudad de Esmeraldas?
- ¿Cuál es el nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial en la dimensión ambiental de Galy's Café de la ciudad de Esmeraldas?

Justificación

Responsabilidad Social Empresarial significa un compromiso que posee la empresa para beneficiar a la sociedad y medio ambiente, lo que significa que el emprendimiento debe considerar el impacto que tiene con sus partes interesadas.

Esta investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Galy's Café en Esmeraldas debido a que la sociedad y los consumidores otorgan a las prácticas éticas y sostenibles por parte de las empresas. En la actualidad, las organizaciones no solo son evaluadas por su rendimiento financiero, sino también por su impacto social y ambiental.

Galy's Café, siendo un emprendimiento creciente en la comunidad de Esmeraldas, se tomó como caso de estudio relevante para comprender cómo los emprendimientos pueden contribuir de manera significativa al progreso sostenible y al mejoramiento del bienestar social. Esta investigación buscó llenar un vacío al proporcionar una revisión exhaustiva de las prácticas de RSE de Galy's Café, examinando áreas claves como sus valores empresariales, relaciones laborales, prácticas ambientales y compromiso social.

La Responsabilidad Social Empresarial desempeña una función crucial dentro de las organizaciones, en esta investigación se va a evidenciar el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de Galy's Café, al ser un emprendimiento de gran impacto debe tener claro que debe implementar la Responsabilidad Social Empresarial para generar un equilibrio y buen cumplimiento con su entorno social y natural.

La realización de una investigación sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Galy's Café es esencial por diversas razones que trascienden el ámbito empresarial. Este emprendimiento, al ser destacado en la ciudad de Esmeraldas, tiene la capacidad y la responsabilidad de influir en su entorno social y ambiental, a más de eso se conoce que el emprendimiento nunca ha tenido una investigación para determinar su impacto con la sociedad y medio ambiente por lo cual es muy significativo y de gran valor realizar esta investigación en el emprendimiento, la investigación permite revisar cómo sus prácticas afectan a empleados, clientes y residentes locales.

Se espera encontrar los beneficios dentro de este emprendimiento y conocer la ética de Responsabilidad Social Empresarial que cumple y estudiar las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial que se implementan al tomar las decisiones y actividades que se van a realizar con la comunidad y la naturaleza, dado que debe operar en pos de un beneficio recíproco de lo que sería el emprendimiento y la naturaleza, como beneficiarios directos se tiene a los trabajadores ya que influyen directamente en su bienestar laboral, condiciones de trabajo y desarrollo profesional y como beneficiarios indirectos la ciudadanía local, clientes, proveedores, entorno ambiental.

Este estudio de Responsabilidad Social Empresarial en Galy's Café, es importante destacar su enfoque académico porque permite implementar todos los conocimientos adquiridos en la formación académica otorgada, con el fin de desempeñar funciones que generen una eficacia y eficiencia en cuanto a nivel profesional, además colabora con la línea de investigación de la carrera dado que con los resultados que se obtienen se logra medir las estrategias que se van a implementar dentro de la organización.

Objetivo general

Analizar la responsabilidad social empresarial en Galy's Café en la ciudad de Esmeraldas en el año 2023.

Objetivos Específicos

- Describir la responsabilidad social empresarial en la dimensión legal de Galy's Café.
- Identificar la responsabilidad social empresarial en la dimensión ética y filantrópica de Galy's Café.

- Detallar la responsabilidad social empresarial en la dimensión ambiental de Galy's Café.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Bases teóricas conceptuales

El padre de la Responsabilidad Social Empresarial es Howard Bowen quien en 1953 con la publicación de su obra "Social Responsibilities of the Businessman". Manifestó que las empresas, ya sean grandes, medianas o pequeñas, poseen responsabilidades sociales que van más allá de simplemente maximizar sus ganancias; también deben evaluar el impacto de sus acciones en la sociedad.

Bowen (1953) decía que toda acción y decisión que era tomada por los empresarios generaban un impacto en la calidad y personalidad de la sociedad

Gallizo (2006) expresa que la responsabilidad social es la acción de poner en práctica las políticas formales y de gestión en la sociedad y medioambiente, las cuales deben ser informadas de manera transparente y con un contraste diferente de los resultados.

La RSE consiste en la contribución para fomentar el desarrollo humano sostenible mediante el compromiso y la confianza que la empresa establece con sus empleados, sus familias, la sociedad y las comunidades locales, esto con el fin de potenciar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

De acuerdo con Bloom y Gundlach (2001):

La Responsabilidad Social Empresarial tiene relación con la obligación que tiene una empresa con diversos grupos de interés, como trabajadores, clientes, y toda persona a quien le afecta las políticas y prácticas de una organización. Gran importancia de gestionar estas obligaciones es minimizar los daños a largo plazo que se pueden presentar en una empresa para la sociedad. (p.22)

La RSE es el aporte para promover el desarrollo humano sostenible a través del compromiso y la confianza de la empresa que tiene con sus empleados y sus familiares, con la sociedad y las comunidades locales, esto con el fin de potenciar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

Wilcox (2005) plantea que la Responsabilidad Social Empresarial hace referencias a los valores que tiene una empresa y la manera en cómo se desenvuelven, establece que los temas de actividades de RSE deben dirigirse a la integridad de medioambiente, estándares

laborales en el desarrollo de naciones, desarrollo de proyectos sustentables y transparencia en tratos que tengan que ver con la explotación de la naturaleza.

Ante estos conceptos, Palacios (2020) expresa que:

La Responsabilidad Social Empresarial se ha desarrollado por la influencia de ciertos factores como la globalización, desarrollo sostenible y competitividad, siendo la competitividad el factor que determina la supervivencia que tiene una empresa dentro del mercado debido a que cada empresa debe atraer sus clientes mediante sus propuestas demostrando credibilidad en ellas. (p.3)

La responsabilidad social empresarial muestra una evolución desde enfoques filantrópicos y sociales hasta una comprensión mucho más profunda de como las empresas pueden contribuir positivamente dentro de la sociedad y medio ambiente, dentro de la responsabilidad social empresarial tenemos las dimensiones internas y externas.

Dimensiones

Las dimensiones son las áreas en que las empresas pueden enfocarse con el objetivo de crear un impacto positivo en la sociedad, el medio ambiente y otras partes interesadas.

Carroll (1991) indica que:

La Responsabilidad Social Empresarial implica establecer un negocio que sea económicamente rentable, respetuoso de la ley, ético y solidario socialmente. Ser socialmente responsable implica que la observancia y cumplimiento de la ley son requisitos fundamentales para cuestionar la ética empresarial y evaluar el grado en que la empresa contribuye a la sociedad, ya sea a través del tiempo, apoyo financiero o talento. (p.5)

Carroll (1991) sugiere que la RSC está compuesta por cuatro tipos de responsabilidades:

- Filantrópica: Ayudar a la comunidad con recursos y mejorar la calidad de vida.
- Ética: Deber de hacer lo adecuado, justo e igualitario sin hacer daño.
- Legal: Cumplir con lo estipulado por la ley ya que es el punto medio del bien y mal de la sociedad
- Ambiental: Ser rentable con la sociedad y ambiente

Instrumentos de evaluación

Existen varios instrumentos disponibles para evaluar la responsabilidad social empresarial (RSE). Algunos ejemplos incluyen:

- Los Indicadores ETHOS: Este es un conjunto de indicadores desarrollado por el Instituto ETHOS en Brasil. Incluye una herramienta de evaluación para que las empresas analicen sus prácticas de RSE y evalúen su desempeño en relación con diferentes partes interesadas. Los Indicadores ETHOS también tienen una versión específica para pequeñas empresas.

Según el Instituto Ethos (2005) expresa

Los Indicadores Ethos permite que las empresas acompañen a los proveedores y clientes en la gestión de responsabilidad social, teniendo presente que para hacer esto se debe tener una autorización por ellos. Los proveedores y clientes al llenar la encuesta de Indicadores Ethos pueden autorizar que la organización tenga acceso a los datos de registro. (p.7)

En sí esta iniciativa lo que busca es facilitar los procesos de gestión socialmente responsables dentro de las cadenas de valor de las organizaciones que se encuentran comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial y que espera ampliar sus resultados ya sea por medio de sus proveedores o cliente.

- Publicaciones e investigaciones académicas: Los estudios académicos a menudo proponen categorizaciones u ofrecen indicadores específicos para medir la RSC.

Según La facultad de ingeniería (2014) expresa que:

Cuando se publica un artículo a una revista científica se hace un aporte para aquellas personas que están en busca de conocimiento, se contribuye a que todo investigador realice avances en un campo específico de alguna investigación. (p. 7)

Estos pueden proporcionar información valiosa y orientación sobre métodos de evaluación efectivos y áreas de enfoque. Iniciativas nacionales y regionales: Diferentes países y regiones pueden tener sus propios instrumentos y lineamientos para evaluar la RSE.

Normas ISO 26000

La ISO 26000 (2010) expresa que:

Esta Norma Internacional busca ayudar a las empresas con la contribución al desarrollo sostenible, esta norma tiene como fin impulsar a las empresas a que vayan más allá del cumplimiento de la ley, de tal manera que se conozca que el cumplimiento legal es parte fundamental de la empresa y es muy primordial para la Responsabilidad Social y agregar instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

De acuerdo con la ISO 26000 (2010) En el largo plazo toda actividad que realice una organización va a depender de los ecosistemas mundial, en base a la Responsabilidad Social Empresarial puede estar influida por lo siguiente:

- Reputación
- Capacidad para retener o atraer miembros de la organización
- Perfección de los miembros de la organización tanto internas y externos

Antecedentes

Los antecedentes de investigación son aquellos artículos, proyectos, estudios, trabajos que son previamente realizados y que utilizan similitud de variables o en tal caso, proponen objetivos similares, que guiarán el desarrollo de una investigación.

Los estudios sobre este tema tienen como objetivo contribuir con información que será necesaria para la implementación del tema dentro del plan a investigar, en este caso sobre la Responsabilidad Social Empresarial.

Galarza (2015) con el tema “La Responsabilidad Social Empresarial y el crecimiento empresarial del sector curtiembres de la zona de planificación 3 del Ecuador” tuvo como objetivo de investigar el nivel de cumplimiento con la Responsabilidad Social Empresarial del sector Curtiembres dentro de la planificación zonal 3 del Ecuador. En la investigación utilizó un enfoque cualitativo con una población pequeña, este proyecto se creó con el fin de presentar un balance social, considerándolo importante en la implementación de indicadores que dieron pauta para conocer un nuevo informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Arregui y Barros (2019) con el tema “Responsabilidad social empresarial y medio ambiente de las pymes”, teniendo como objetivo determinar si la RSE contribuye al cuidado del medio ambiente en las pymes, utilizó un estudio descriptivo, donde se implementó la técnica de investigación documental, teóricas y enfoques del tipo de

Responsabilidad Social Empresarial, la cual se obtuvo de artículos científicos, libros electrónicos y textos bibliográficos, para este estudio se aplicó un método no numérico el cual permitió dar direccionamiento documental y descriptivo, se manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial se presenta como una herramienta de buenas prácticas dentro de una organización, sin embargo el costo de implementación resulta un obstáculo que dificulta a las empresas sin capital financiero considerable.

Naranjo (2013) con el tema “Diagnóstico de sostenibilidad para valorar la gestión de Responsabilidad Social (RSE) en las pymes del distrito metropolitano de Quito subsector CIU C29: fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques, con el objetivo de presentar un resultado de sostenibilidad que de valor a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial a más de las relaciones con los grupos interesados, la investigación fue descriptiva, transaccional o transversal, debido a que los diseños recolectaron los datos de un elemento en un tiempo establecido, dentro de una población de 30 empresas donde incluyen grandes y medianas, las cuales se encontraban listas para realizar la encuesta y obtener la muestra, de la población se utiliza la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple.

Duarte (2020) con el tema “Responsabilidad social empresarial de Ecopetrol” tiene como objetivo analizar el proyecto de Responsabilidad Social Empresarial de Ecopetrol: La Ecobiblioteca Castilla la Nueva, en el departamento del Meta, este estudio trabajó con una metodología la metodología de carácter cualitativo a través de herramientas como entrevistas estructuradas, semiestructuradas, fichas de observación y sistematización de textos académicos empresariales y gubernamentales, junto con una visita de campo utilizando metodología etnográfica, se aplicó este instrumento a Arnulfo Mantilla Pastrana, funcionario de Ecopetrol S. A., y a Karen Vega Franco, secretaria de educación del municipio de Castilla la Nueva. El objetivo era obtener respuestas claras y concisas. El estudio revela que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se concibe como un conjunto de prácticas, valores y principios que implican el compromiso de la organización de adoptar un comportamiento ético y contribuir a la calidad de vida y desarrollo de sus grupos de interés.

En Colombia, Vásquez, et al. (2021) con el tema “Responsabilidad Social Empresarial RSE para la empresa IPB - International Professional Brands SAS” tuvo como objetivo crear e implementar un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa

International Professional Brands, utilizando como método el marco lógico de proyectos, donde se implementó la encuesta a un total de ocho colaboradores en la organización, donde se presentó que la Responsabilidad Social Empresarial es de gran importancia para la compañía, dado a que a este equipo la compañía puede desarrollarse y operar su actividad de comercio, buscando siempre el posicionamiento social, comercial y tecnológico dentro de la empresa con respecto al grupo o sector competitivo donde realiza una actividad comercial.

Marco Legal

La presente investigación se sustentó en las siguientes bases legales: La Constitución del Ecuador, Código Orgánico del Trabajo, Código Orgánico del Ambiente y La Ley Orgánica de la Salud.

El artículo número 66 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el numeral 27 indica El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza (p.31).

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 71 expresa el reconocimiento de derechos a la naturaleza o Pacha Mama, entendida como el entorno vital en el cual se lleva a cabo la reproducción y la vida. Se postula que la naturaleza tiene el derecho fundamental a ser respetada en su totalidad, incluyendo la preservación y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos (p.33).

La ley orgánica de la salud (2015) en el artículo 119 menciona que “Los empleadores están obligados a informar a las autoridades competentes sobre los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Esta responsabilidad no excluye las medidas que puedan tomar tanto el Ministerio del Trabajo y Empleo como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en relación con estos incidentes.” (p.22).

El Código Orgánico del Ambiente (2017) en el artículo 5 numeral 7 menciona la obligación que tiene toda obra proyecto o actividad en cualquiera de sus fases tiene que estar sujeta al procedimiento de evaluación de impacto ambiental.

El Código Orgánico del Ambiente (2017) en el artículo 8 numeral 5 menciona “Fomentar y asegurar que todos los participantes en los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asuman la responsabilidad ambiental directa.

Esto implica prevenir, evitar y abordar de manera integral los impactos o daños ambientales causados o potencialmente causados, además de mantener un sistema de control ambiental continuo.

El Código Orgánico del Ambiente (2017) en el artículo 30 numeral 5, menciona la protección de los recursos y sus derivados y que se debe evitar la apropiación indebida de estos.

El Código De Trabajo (2005) en el artículo 41 estipula que en situaciones donde el trabajo se lleve a cabo para dos o más empleadores que comparten interés en la misma empresa, ya sea como condueños, socios o copartícipes, todos ellos serán solidariamente responsables de cualquier obligación frente al trabajador. Esto implica que cada uno de los empleadores comparte la responsabilidad total de cumplir con las obligaciones laborales y proteger los derechos del trabajador. (p.17).

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

Contexto de la investigación

La presente investigación se realizó en el año 2023, en el emprendimiento Galy's Café se direcciona a la Responsabilidad Social Empresarial el cual se encuentra ubicado dentro del cantón Esmeraldas, ciudad Esmeraldas, provincia Esmeraldas en el norte de dicha ciudad en la en Av. del Pacífico y Valdez, Esmeraldas, Ecuador, 080150.

Enfoque de la investigación

Rodríguez (2010) expresa que una investigación tiene enfoque cuantitativo cuando se centra en hechos o causas de la sociedad, en este método se suele implementar el cuestionario, análisis demográficos los cuales generan números y suelen ser estudiados estadísticamente para verificar, aprobar o denegar la interacción entre las variables.

Bajo esta información, esta investigación utilizará un enfoque cuantitativo dada que permite recolectar y analizar los datos, identificar las características, las causas y consecuencias que tiene Galy's Café en la ciudad de Esmeraldas.

Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación es descriptivo

Sabino (1992) expresa que:

La investigación en cuestión se clasifica como descriptiva, ya que su objetivo principal es delinear algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Para lograr este propósito, se emplean criterios sistemáticos que facilitan la comprensión de la estructura o el comportamiento de los fenómenos bajo estudio. Este enfoque proporciona información sistemática y comparable con datos provenientes de otras fuentes, permitiendo una análisis más completo y contextualizado. (p. 34)

Se utilizará el alcance descriptivo dado que la investigación necesita indagar sobre las normas y políticas de Responsabilidad Social Empresarial que implementa esta organización además de estudios relacionadas con este tema en el cual se podrá fundamentar la elaboración de nuestra propuesta.

Diseño de la Investigación

Según Salinas y Cárdenas (2009) expresan que:

“Los estudios exploratorios son muy importantes para conocer algo desconocido y sirve para entregar datos sobre el desarrollo de una investigación más profunda, o para direccionarla a un determinado concepto en particular”. (p.56)

La investigación es de carácter exploratorio ya que permite nuevos datos que ayudan a obtener una mayor precisión de la investigación a través de encuestas, relacionadas con la percepción que tienen dentro de Galy's Café.

Operacionalización de variables

A continuación, se muestra la tabla 1 donde se presenta la matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Responsabilidad social empresarial	La Responsabilidad Social Empresarial (RSC) significa que además de generar ganancias, las empresas tienen la responsabilidad de operar de una manera que beneficie a la sociedad y al medio ambiente	Describir la responsabilidad social empresarial en la dimensión económica y legal de Galy's Café	Legal	Leyes y normativas gubernamentales	20	Cuestionario (Galarza, 2015)
				Condiciones actuales	12	
				Condiciones de trabajo	de 5,6,7,18	
		Identificar la responsabilidad social empresarial en la	Ética	Relaciones con clientes	2,4	
				Principios y valores		

dimensión ética y filantrópica de Galy's Café.	Expectativas y demandas	16,17
Filantrópica	Patrocinio y financiamiento	11
	Donaciones sociales	13
	Divulgación de responsabilidad	1
Detallar la Ambiental responsabilidad social empresarial en la dimensión ambiental de Galy's Café	Respeto al entorno Participación en la comunidad Acción preventiva Impacto	19 3,14 8,9,15 10

Fuente: Modificado a raíz de Galarza (2015)

Método de la investigación

La metodología de la investigación es de suma importancia para el desenvolvimiento de actividades académicas y científicas, marca la dirección de una investigación, ya sea al análisis expresivo y crítico de las definiciones teóricas que se desarrollan en una investigación.

Según Barchini (2006):

“El método deductivo se trata en el razonamiento lógico de aquellos enunciados que se han dado, este método pasa de la causa al efecto, de algo general a algo muy partículas, de lo prospectivo a lo teórico, esto comprueba su validez en base a datos numéricos que son precisos” (p.42)

Para esta investigación se utiliza el método deductivo por medio de una encuesta que se aplicará en el emprendimiento, permitiendo que de un concepto general se presenten los detalles y características de la Responsabilidad Social Empresarial en Galy's Café.

Técnicas e instrumentos a utilizar

Según Tamayo (2008):

La encuesta es lo que permite dar una respuesta a un determinado problema en términos descriptivos como la relación de variables. (p.67)

La técnica que se aplica en la investigación será la encuesta así mismo se utiliza el instrumento validado que consta de 21 preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones establecidas para el estudio: legal, ética, filantrópica y ambiental. El instrumento fue tomado de la investigación de Galarza publicada en el año 2015.

Población

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que se desea estudiar o analizar, en este caso la población es de cuatro trabajadores incluyendo todas sus áreas.

Análisis de datos

Se utilizó Microsoft Forms, donde se generará una encuesta la cual fue de manera digital y se envió por medio de correos electrónicos a los trabajadores de Galy's Café dentro de la ciudad de Esmeraldas en la parte centro de la provincia, con el fin de recolectar información para concluir la investigación, una vez que todos respondan la encuesta, se

descargará un documento de Excel el cual permitió estudiar los datos obtenidos con respecto a Galy's Café.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Descripción de la muestra

A continuación, se presentó la Tabla 2, donde se mostró la descripción de la muestra, en la cual se evidencia que la mayor parte de colaboradores es representada por el género masculino con un 75%, además se muestran que las edades que predominan son de 29 a 38 años con un 50% además en estudios culminados predominan aquellos con un nivel de bachillerato siendo un 50%.

Tabla 2

Descripción de la muestra

Detalle	Porcentaje
GÉNERO	%
Femenino	25%
Masculino	75%
EDAD	
De 18 a 28 años	38%
De 29 a 38 años	50%
De 39 a 48 años	13%
Más de 49 años	0%
ESTUDIOS CULMINADOS	
Nivel de bachillerato	50%
Técnico - tecnológico	25%
Tercer nivel profesionalizante	13%
Cuarto nivel (maestría)	13%

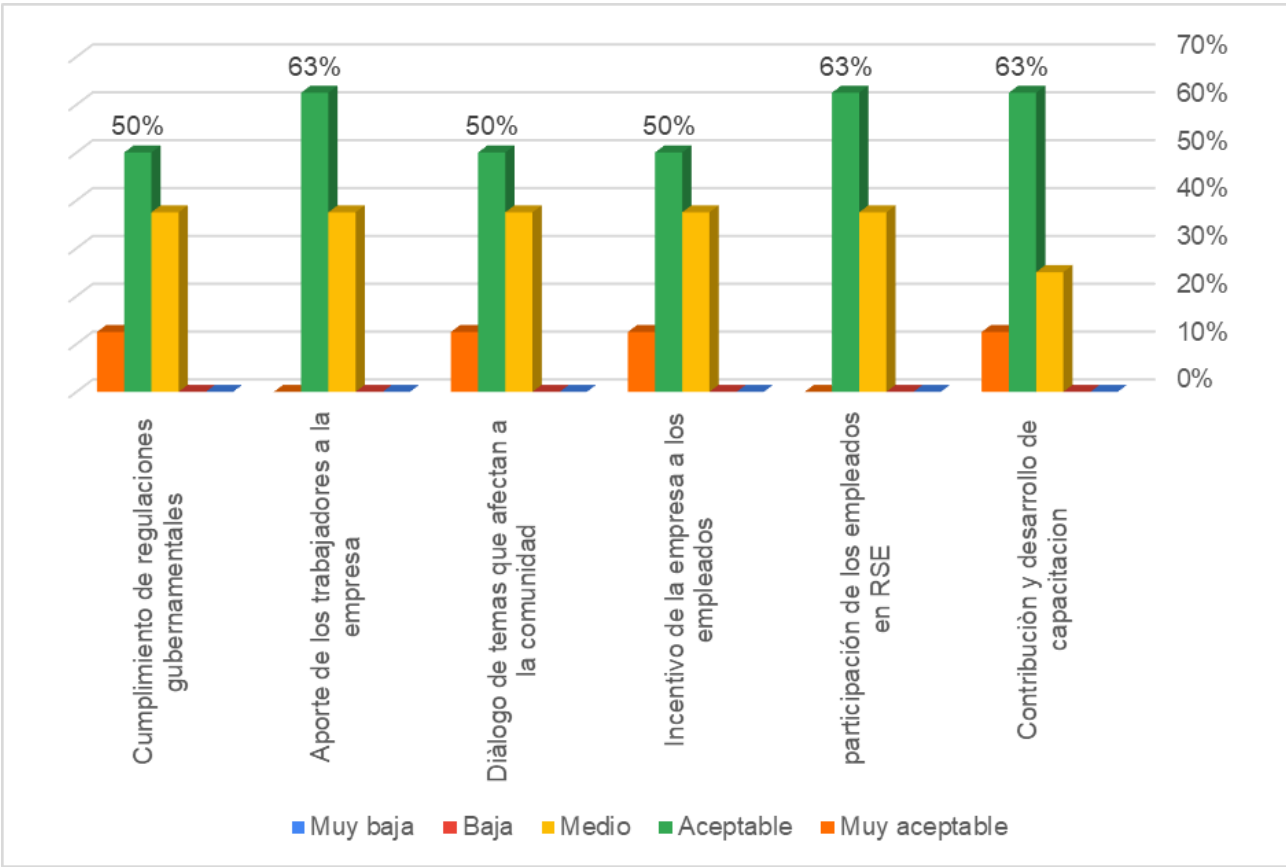
Análisis e interpretación de los resultados

Dimensión Legal

En la Figura 1 se presenta la dimensión legal, en la que se muestra una contribución y desarrollo de capacitación con una aceptabilidad del 63%, una participación de los empleados en RSE con un 63% de aceptabilidad, un incentivo de la empresa a los empleados siendo aceptable con un 50%, un diálogo de temas que afectan a la comunidad con un 50% siendo aceptable, aporte de los trabajadores a la empresa con una aceptabilidad de 63% y un cumplimiento de regulaciones gubernamentales con un 50% de aceptabilidad, se puede apreciar que la dimensión legal es positiva dado a que se encuentra dentro de los grados de aceptación.

Figura 1

Dimensión Legal

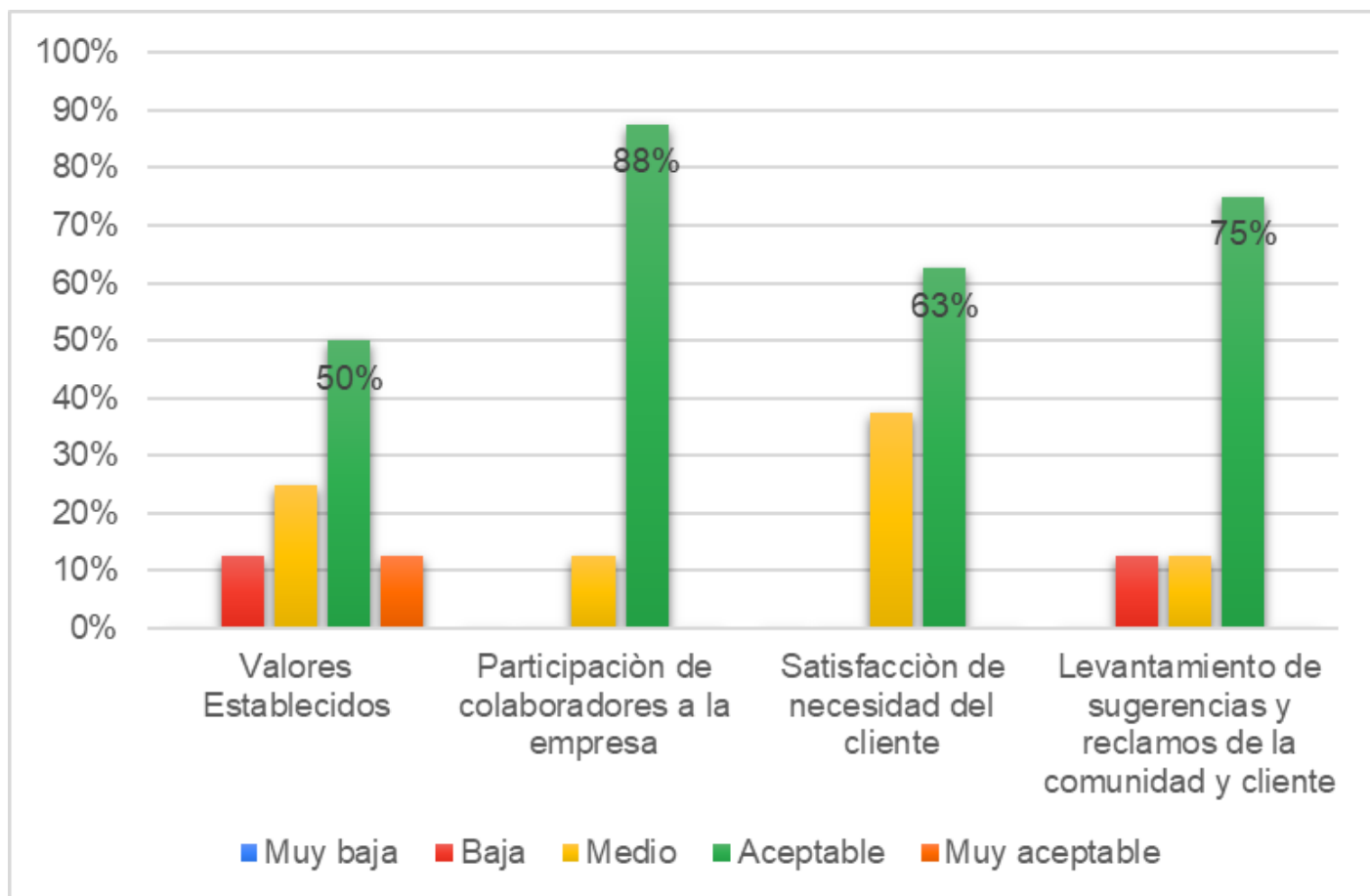


Dimensión Ética

En la Figura 2 se muestra que los valores establecidos por la empresa tienen una 50% siendo aceptable, participación de colaboradores a la empresa es un 88% con un margen de aceptación, la satisfacción de necesidad del cliente que se brinda es de un 63% siendo aceptable y el levantamiento de sugerencias y reclamos de la comunidad y cliente es de 75% siendo aceptable, se puede apreciar que la dimensión ética es positiva dado a que se encuentra dentro de los grados de aceptación

Figura 2

Dimensión Ética

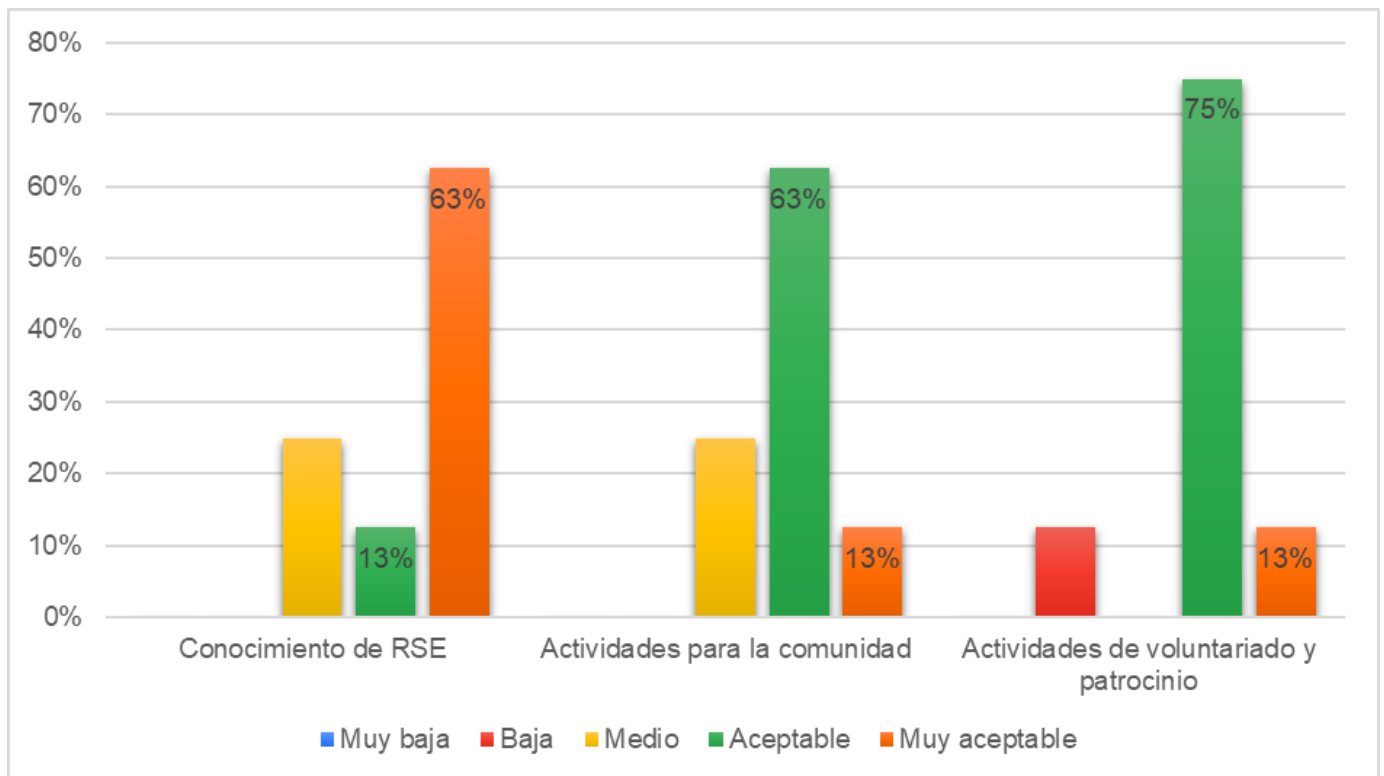


Dimensión Filantrópica

En la Figura 3 se muestra que el conocimiento de RSE que es muy aceptable con un 63%, actividades para la comunidad que son aceptables con un 63% y Actividades de voluntariado y patrocinio siendo aceptable con un porcentaje del 75%, se puede notar que la dimensión filantrópica es positiva dado a que se encuentra dentro de los grados de aceptación

Figura 3

Dimensión Filantrópica.

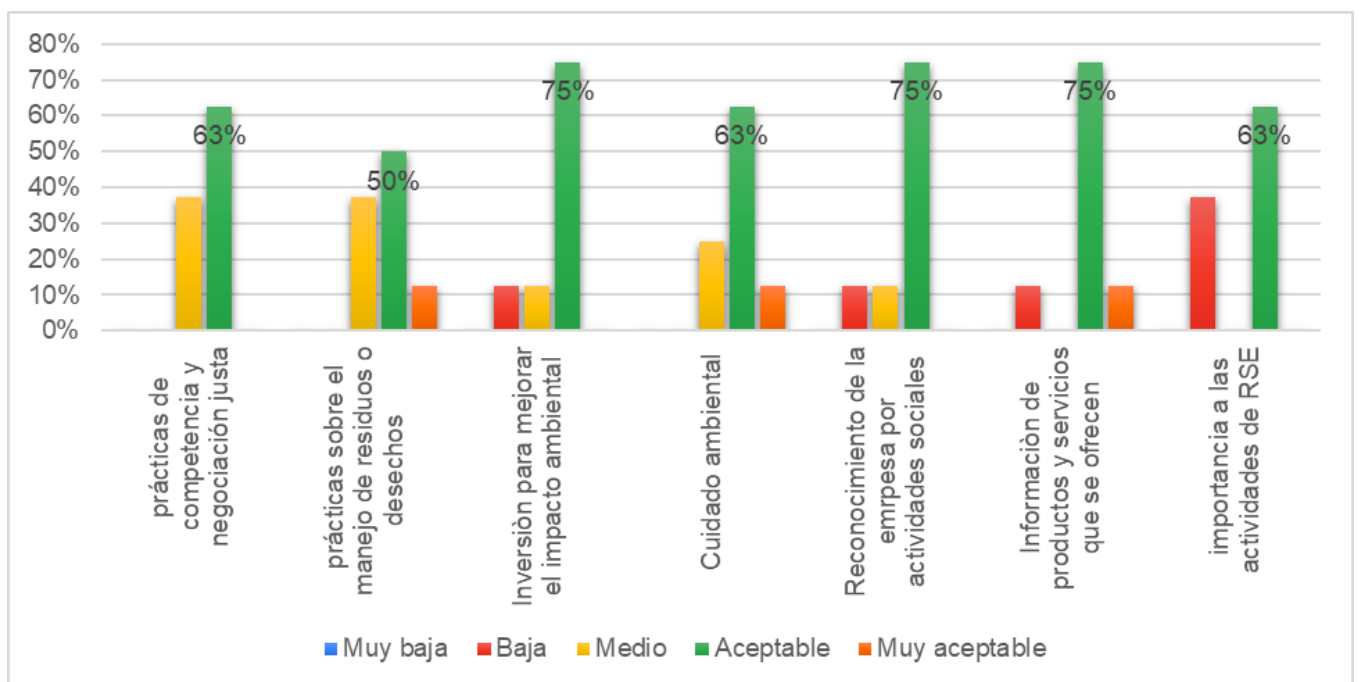


Dimensión Ambiental

En la Figura 4 se muestran las prácticas de competencia y negociación justa siendo aceptable con un 63%, prácticas sobre el manejo de residuos o desechos con un 50% de aceptabilidad, inversión para mejorar el impacto ambiental siendo aceptable con un 50%, un cuidado ambiental con 63% de aceptabilidad, reconocimiento de la empresa por actividades sociales con un 75% de aceptabilidad, Información de productos y servicios que se ofrecen con un 75% de aceptabilidad e importancia a las actividades de RSE con un 63% de aceptabilidad, se puede observar que la dimensión ambiental es positiva dado a que se encuentra dentro de los grados de aceptación.

Figura 4

Dimensión Ambiental



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se realizó una evaluación de las dimensiones Legal, Ética, Filantrópica y Ambiental, dentro de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Galy's Café en la ciudad de Esmeraldas la cual muestra como resultado una visión integral de cómo la empresa aborda la responsabilidad social empresarial (RSE) de la organización en cuestión.

La investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Galy's Café se contextualiza y compara con varios antecedentes que abordan aspectos similares. Los estudios previos, como el de Galarza (2015), emplearon un enfoque cualitativo y evaluaron el cumplimiento de la RSE en sectores específicos. En el caso de Galy's Café, se ha seguido un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas para evaluar las dimensiones legal, ética, filantrópica y ambiental.

Arregui y Barros (2019) destacaron la importancia de la RSE como herramienta de buenas prácticas, pero señalaron que el costo de implementación puede ser un obstáculo, en Galy's Café, los resultados sugieren fortalezas en la dimensión legal, pero también áreas de mejora, indicando que la RSE puede ser una inversión valiosa con impacto positivo, aunque requiere consideraciones económicas.

Duarte (2020) analizó la RSE en Ecopetrol mediante un enfoque cualitativo. Aunque las dimensiones y el contexto son diferentes, ambos estudios resaltan la importancia de la RSE en adoptar comportamientos éticos y contribuir al desarrollo de grupos de interés.

Vásquez et al. (2021) implementaron un plan de RSE en una empresa colombiana, destacando la importancia estratégica de la RSE, en Galy's Café, los resultados muestran áreas de aceptabilidad y fortaleza en las dimensiones filantrópica y ambiental, respaldando la idea de que la RSE puede impulsar el desarrollo sostenible y la posición social y comercial de la empresa.

En cuanto a los resultados específicos de Galy's Café, se observa que las dimensiones legales, ética, filantrópica y ambiental muestran un grado de aceptabilidad. Las áreas de mejora identificadas, como la gestión de residuos y la inversión ambiental, proporcionan orientación práctica para fortalecer la contribución de la empresa al desarrollo sostenible.

La comparación con los antecedentes resalta la diversidad de enfoques y contextos en los que se aborda la RSE. Galy's Café puede beneficiarse de lecciones aprendidas en otros estudios, adaptando y aplicando mejores prácticas para mejorar su impacto social y ambiental, contribuyendo así al crecimiento sostenible de la empresa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- En el desarrollo de la investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Galy's Café, se ha logrado obtener una visión profunda de cómo este emprendimiento en la ciudad de Esmeraldas aborda su compromiso con la sociedad y el medio ambiente. La importancia de analizar la RSE en este contexto radica en la necesidad de comprender cómo las empresas, en este caso, una cafetería-restaurante, pueden contribuir de manera positiva a su entorno social y natural.
- Se ha logrado una comprensión profunda de la implementación de la RSE en Galy's Café, destacando su compromiso con prácticas que van más allá de la maximización de ganancias, considerando el impacto en la sociedad y el medio ambiente
- Se evidencia el cumplimiento legal por parte de Galy's Café, destacando su adhesión a las normativas vigentes, lo cual constituye una base sólida para sus operaciones y contribuye a la legitimidad de la empresa.
- La ética y la filantropía son elementos integrados en la cultura empresarial de Galy's Café. Las acciones éticas se reflejan en decisiones justas e igualitarias, mientras que la filantropía se manifiesta a través de contribuciones positivas a la comunidad.
- Galy's Café demuestra una preocupación palpable por el medio ambiente. Las prácticas sostenibles, la gestión adecuada de recursos y la minimización de impactos ambientales negativos refuerzan su compromiso con la dimensión ambiental de la RSE.
- En conclusión, la investigación ha revelado que Galy's Café, ha demostrado un compromiso significativo con la Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, también se destacan áreas donde se pueden fortalecer estas prácticas, especialmente en términos ambientales. Este estudio no solo ofrece una evaluación de la RSE en Galy's Café, sino que también proporciona una base para la mejora continua y la consolidación de prácticas responsables en el futuro. La Responsabilidad Social Empresarial no solo es una obligación moral, sino

también una estrategia que puede contribuir al éxito sostenible de la empresa en el entorno empresarial actual.

RECOMENDACIONES

- Dada la destacada adherencia a las normativas legales, se recomienda a Galy's Café mantener una vigilancia constante sobre los cambios en la legislación y ajustar sus prácticas según sea necesario. La continua actualización asegurará la sostenibilidad a largo plazo de la empresa y fortalecerá su posición en el mercado.
- Se sugiere que Galy's Café continúe promoviendo prácticas éticas y filantrópicas. Establecer programas formales de responsabilidad social que aborden específicamente las necesidades de la comunidad local podría intensificar aún más la contribución positiva de la empresa a su entorno.
- Para consolidar su compromiso con la sostenibilidad, se recomienda a Galy's Café que explore oportunidades para mejorar aún más sus prácticas ambientales. Considerar iniciativas como la reducción del uso de plásticos, la gestión eficiente de residuos y la promoción de prácticas sostenibles en toda la cadena de suministro podría elevar su impacto positivo en el medio ambiente.
- Dada la influencia positiva de Galy's Café en la comunidad, se aconseja fortalecer las relaciones con los residentes locales. Organizar eventos comunitarios, colaborar con organizaciones locales y escuchar activamente las necesidades de la comunidad pueden contribuir a una conexión más profunda y duradera.

REFERENCIAS

- Arregui, H., & Barros, L. (2019). Ciudad de Milagros: *Responsabilidad social empresarial y medio ambiente de las pymes*. Universidad Estatal De Milagro. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4436/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20Y%20MEDIO%20AMBIENTE%20DE%20LAS%20PYMES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bohorquez (2016). Ciudad de Medellín: *La responsabilidad social empresarial y el desafío de su implementación en Colombia*. Universidad EAFIT. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12183/CamiloAndres_BohorquezToro_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=Igualmente%2C%20Bowen%20\(1953\)%20se%20C3%B1ala,que%20en%20este%20%20C3%A1mbito%20son](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12183/CamiloAndres_BohorquezToro_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=Igualmente%2C%20Bowen%20(1953)%20se%20C3%B1ala,que%20en%20este%20%20C3%A1mbito%20son)
- Briceño, Y, Duran, Y, & Luque, R. (2019). *El uso de la tecnología de la información en los procesos de capacitación laboral en los medios de comunicación impresos del estado trujillo*. Universidad de los Andes. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553066097005/553066097005.pdf>
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). Ciudad de Santiago: Responsabilidad Social Empresaria. Universidad de Chile. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf
- Castellanos, Gustavo. (2014). *La importancia de publicar los resultados de Investigación*. Revista Facultad de Ingeniería, 23 (37), 7-8. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-11292014000200001&lng=en&tlng=es.
- Duarte, H. (2020). Ciudad de Bogotá: *Proyecto de responsabilidad social empresarial de ecopetrol: ecobiblioteca castilla la nueva, en tiempos de post-acuerdo*. Pontificia Universidad Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/49838/TG-DUARTE%20PE%C3%91A%20HECTOR%20CAMILOO.pdf?sequence=3>

Duque Orozco, Y. V., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. A. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de Administración, 29(50), 196-206. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797009.pdf>

Falcón, A., Roldán, A., García, M., & Sarmenteros, B. (2016). Los métodos cuantitativos en la mejora de los procesos del catering. Ingeniería Industrial, 37(1), 70-77. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000100008&lng=es&tlng=es.

Galarza, K. (2015). Ciudad de Ambato: *La responsabilidad social empresarial y el crecimiento empresarial del sector curtiembres de la zona de planificación 3 del Ecuador*. Universidad Técnica De Ambato. <file:///C:/Users/User/Downloads/Galarza%202015%20RSE%20EMPREDIMIENTOS.pdf>

Gamba, F. (2013). Ciudad de San Luis. *Responsabilidad social corporativa, actividades empresariales y desarrollo sustentable Modelo matemático de las decisiones en la empresa*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39527853010.pdf>

Gost (2018). Ciudad de Murcia: *Plan de desarrollo de un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa para el Colegio Oficial de Farmacéuticos de las Islas Baleares*. Universidad Católica de Murcia. https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/2777/LLOREN%C3%87_GOST_TFM_DIRCOM_UCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Ethos (2005). Indicadores Ethos. <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-Ethos-Vers%C3%A3o-espanhol.pdf>

Leal Carretero, F., (2007). La responsabilidad social de las empresas: una propuesta de modelo. Revista Mexicana de Sociología, 69(3), 485-516. <https://www.redalyc.org/pdf/321/32112593004.pdf>

La Responsabilidad Social Corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. Revista de Estudios Cooperativos.

<https://www.redalyc.org/pdf/367/36715601004.pdf>

Naranjo, M. (2013). Ciudad de Quito: *Diagnóstico de sostenibilidad para valorar la gestión de Responsabilidad Social (RSE) en las pymes del distrito metropolitano de quito subsector CIU C29: fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques.* Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. <file:///C:/Users/User/Downloads/Naranjo%202013.pdf>

Rodríguez (2010). *Métodos de investigación*, 1era Editorial México. Universidad Autónoma de Sinaloa.

Correa, J. (2007). Ciudad de Medellín: *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social.* Universidad de Medellín.

<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>

Vásquez, J., Castaño, S., Martín, C., Mendoza, S., & Ruiz, J. (2021). En la ciudad de Bogotá: Responsabilidad Social Empresarial RSE para la empresa IPB – International Professional Brands SAS. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40932/cymartins.pdf?sequence=3>

Vidal, G. (2020). La ciudad de Quito: *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.* Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL EMPRESAMIENTO "Galy`s Café" DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

Estimado/estimada, soy estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la PUCE sede Esmeraldas, estoy desarrollando un proyecto previo a la titulación cuyo propósito es analizar la responsabilidad social empresarial del emprendimiento Galy`s Café de la ciudad de Esmeraldas en el año 2023. Por ello, solicito su colaboración, proporcionándonos la información que consta en la presente encuesta. Los datos recolectados serán tratados de forma académica.

Agradezco la colaboración brindada.

Género

- Femenino
- Masculino
- LGTBI

Edad

- De 18 a 28 años
- De 29 a 38 años
- De 39 a 48 años
- De 49 a 58 años
- Más de 59 años

Estudios culminados

- Educación básica
- Nivel de bachillerato
- Nivel técnico-tecnológico
- Tercer nivel profesionalizante
- Cuarto nivel (Maestría)
- Cuarto nivel (Doctorado)

Señale la frecuencia en la forma en que usted considera responsable socialmente a su empresa en base a la siguiente escala:

- Muy bajo
- Bajo
- Medio
- Aceptable
- Muy aceptable

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el grado conocimiento de sus colaboradores en temas de Responsabilidad Social Empresarial?					
2	¿En la empresa se han definido claramente cuáles son los valores que guían su accionar?					
3	¿Cómo calificaría las prácticas de competencia y negociación justa entre su empresa y las de su sector?					
4	¿Cómo calificaría la participación de sus clientes, socios, proveedores y empleados con los valores de su empresa?					
5	¿Cómo calificaría la contribución de su empresa al desarrollo y capacitación continua de sus trabajadores?					
6	¿Cómo evaluaría la participación de los empleados en la Responsabilidad Social de su Empresa?					
7	¿En qué medida considera que la empresa incentiva a sus empleados por el correcto desempeño laboral?					
8	¿En qué grado la empresa ha desarrollado prácticas relacionadas con el manejo de residuos o desechos?					
9	¿En qué medida la empresa ha invertido en equipos, maquinarias y procesos que disminuyen el impacto ambiental?					
10	¿En qué nivel su empresa cumple con el cuidado del medio ambiente?					
11	¿Cómo evaluaría las actividades de su empresa al beneficio de la comunidad?					
12	¿Cómo calificaría el diálogo de su empresa sobre temas delicados, polémicos o negativos que afecten a la comunidad?					

13	¿Cómo calificaría las actividades realizadas por su empresa destinadas a patrocinios, donaciones, financiación de proyectos, voluntariado, entre otros?					
14	¿Cómo calificaría el reconocimiento que recibe su empresa de la comunidad por las actividades sociales que realiza?					
15	¿En qué medida, proporciona su empresa información de los riesgos y beneficios de sus productos/servicios que ofrece a sus clientes y su comunidad?					
16	¿Cómo evaluaría el cumplimiento de su empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes?					
17	¿En qué grado la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes o de la comunidad en general?					
18	Con respecto a la cultura empresarial social, ¿en qué medida considera que los trabajadores han aportado a su empresa?					
19	¿En qué grado los directivos y trabajadores de la empresa dan importancia a las actividades de Responsabilidad Social?					
20	¿En qué medida considera que su empresa cumple con las regulaciones gubernamentales?					