

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ



Proyecto de investigación

Previo a la obtención de título de INGENIERA COMERCIAL:

**“ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA
EMPRESA FISHCORP S.A
UBICADA EN EL CANTÓN JARAMIJÓ”**

AUTORA: Muñoz Soledispa Rina Cecibel

TUTOR: Eco. Alexa María Cedeño Macías

Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas

Manta – Manabí – Ecuador

Febrero, 2019

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor a la facultad de ciencias administrativas de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí certifico:

Haber dirigido he revisado el trabajo de titulación cumpliendo el total de 400 horas bajo la modalidad de PROYECTO DE INVESTIGACIÓN cuyo tema del proyecto es **“Análisis de la responsabilidad social de la empresa Fishcorp S.A. ubicada en el cantón jaramijó”** el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el reglamento de régimen académico por tal motivo certifico que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos científicos y formales suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a la señorita MUÑOZ SOLEDISPA RINA CECIBEL estudiante de la carrera de Administración de Empresas periodo académico 2018-2019 (2) quién se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 31 de enero de 2019

Lo certifico,

Eco. Alexa María Cedeño Macías

Docente tutor(a)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Rina Cecibel Muñoz Soledispa, declaro que soy la única autora del presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, que lleva por título: “Análisis de la responsabilidad social de la empresa Fishcorp S.A ubicada en el cantón Jaramijó”, y autorizo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para que hagan del presente, el uso que estimen pertinente.

Para que así conste firmo la presente a los 19 días del mes de febrero del 2019.

Rina Cecibel Muñoz Soledispa

C.I 131525533-9

Autora

APROBACIÓN DEL TRABAJO.

Los registrados por los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Dr. Quijje Pedro

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Cano Lara Evelyn

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Coral Almeida Byron

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



DEDICATORIA

Al culminar con éxito el presente trabajo de investigación, dedico el mismo, en primer lugar a Dios ya que sin él no lo hubiese podido culminar y mucho menos hubiera llegado hasta donde me encuentro, en segundo lugar a mi madre Juana Soledispa quien ha sido esa mujer intachable, luchadora y de empuje, la cual me ha enseñado a ser humilde ya que ella siempre dice que un título no hace ni más ni menos a nadie y que todos merecemos respeto y ser tratados de la misma manera, le doy gracias a ella porque con el amor, dedicación, consejos dados y apoyo incondicional tanto económico como moral a logrado construir en mi la persona en quien me he convertido, a mi padre José Muñoz quien ha sido ese hombre correcto, el cual me ha inculcado ser una persona de bien y no dejarme decaer en ninguna circunstancia, a mi esposo Julio Moreira por su apoyo incondicional por ser ese hombre de empuje que se encarga de darme valor cada vez que lo necesito, y por haberme regalado un pequeño ser maravilloso como lo es nuestro hijo Julio Cesar, a mis hermanos ya que ellos me han estado conmigo en los buenos y malos momentos.

A ellos, les dedico este trabajo el cual lo he podido realizar al obtener los conocimientos necesarios adquiridos por la universidad y aplicando cada uno de los valores y consejos adquiridos.

Rina Cecibel Muñoz Soledispa



RECONOCIMIENTO

La ejecución de la investigación desarrollada para el tema de tesis, ha sido el resultado anhelado, fruto de los conocimientos adquiridos en cada una de las aulas de la facultad de Ciencias Administrativas, gracias a los docentes por impartirnos sus conocimientos en cada aula específica, por las adecuadas indicaciones de mi tutora de proyecto; por ello le hago justo reconocimiento:

A: Eco. Alexa Cedeño Macías, tutora de mi trabajo de titulación, por ese alto conocimiento científico que le permitió guiarme con claridad en cada parámetro requerido para la investigación, por brindarme su apoyo para así despejar las incógnitas que se me presentaron en la trayectoria de la misma.

A: Los colaboradores de la empresa Fishcorp S.A ubicada en el cantón Jaramijó, por colaborarme y estar prestos a ayudarme en la investigación de campo para así tener un sustento con pruebas el presente proyecto.

A: Los docentes de la facultad, por la formación que me han transmitido por medio de sus cátedras y así mismo con ejemplos reales que podemos tomar en cuenta en algún momento de nuestras vidas tanto personal como laboral.

A: La facultad de Ciencias Administrativas por contribuir con sus aulas para que los docentes pudieran impartir los conocimientos a nosotros como estudiantes.

Rina Cecibel Muñoz Soledispa



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.1.3. Formulación del problema científico.....	4
1.1.4. Objeto y campo de investigación.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. VARIABLES INVESTIGATIVAS.....	6
1.5. DISEÑO METODOLÓGICO	6
1.6. RESULTADO CIENTÍFICO.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
2.2.1. Responsabilidad social empresarial	13
2.2.2. Desarrollo sostenible.....	17
CAPÍTULO III	
DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	21
3.1. FISHCORP S.A.....	21
3.1.1. Generalidades	21
3.1.2. Capacidad de procesamiento.....	22
3.1.3. Misión.....	23
3.1.4. Visión	23
3.1.5. Políticas.....	23



3.2. METODOLOGÍA	23
3.2.1. Modalidad de la investigación	23
3.2.2. Alcance de investigación	23
3.2.3. Tipo de investigación.....	24
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.3.1. Población.....	24
3.3.2. Muestra	24
3.4. FORMULACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	25
3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	27
3.5.1. Encuesta	27
CAPÍTULO IV	
PROPUESTA	53
4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	53
4.2. OBJETIVOS:.....	53
4.2.1. Objetivo general	53
4.2.2. Objetivos específicos	53
4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	53
4.4. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA	54
4.4.1. Fases de la propuesta.....	54
4.4.2. Plan de acción.....	55
4.4.3. Evaluación.....	56
4.4.4. Seguimiento	58
4.5. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS	58
4.6. FACTIBILIDAD DE SU APLICACIÓN	59
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. CONCLUSIONES	61
5.2. RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Teorías sobre responsabilidad social empresarial	13
Tabla 2. Estratificación de la muestra	25
Tabla 3. Operacionalización de las variables para el instrumento de recolección de datos	25
Tabla 4. Generación de programas comunitarios.....	27
Tabla 5. Conservación del ambiente	28
Tabla 6. Actividades de apoyo comunitario	29
Tabla 7. Análisis de la dimensión PARTICIPACIÓN	30
Tabla 8. Conocimiento de anomalías laborales y personales	31
Tabla 9. Socialización de los resultados de la empresa.....	32
Tabla 10. Información del buen desenvolvimiento dentro del ámbito laboral ...	33
Tabla 11. Análisis de la dimensión TRANSPARENCIA - INFORMACIÓN	34
Tabla 12. Capacitación para la prevención y minimización de accidentes	35
Tabla 13. Beneficios adicionales en caso de embarazo.....	36
Tabla 14. Programas para combatir el estrés.....	37
Tabla 15. Análisis de la dimensión SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	38
Tabla 16. Análisis de la variable RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	39
Tabla 17. Pagos de sueldos y salarios a tiempo	40

Tabla 18. Capacitación a los colaboradores para que sean más eficientes y eficaces	41
Tabla 19. Bienestar laboral.....	42
Tabla 20. Análisis de la dimensión SOCIAL.....	43
Tabla 21. Inversión en propiedad, planta y equipo.....	44
Tabla 22. Reconocer la participación de los trabajadores.....	45
Tabla 23. Reconocimiento de utilidades de los trabajadores	46
Tabla 24. Análisis de la dimensión ECONÓMICO.....	47
Tabla 25. Contribuir con el medio ambiente.....	48
Tabla 26. Reducción de energía y agua.....	49
Tabla 27. Manejo de residuos	50
Tabla 28. Análisis de la dimensión MEDIO AMBIENTE	51
Tabla 29. Análisis de la variable DESARROLLO SOSTENIBLE	52
Tabla 30. Plan de acción de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial	56
Tabla 31. Indicadores clave de Responsabilidad Social Empresarial en materia laboral	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Generación de programas comunitarios	27
Gráfico 2. Conservación del ambiente	28
Gráfico 3. Actividades de apoyo comunitario	29
Gráfico 4. Análisis de la dimensión PARTICIPACIÓN.....	30
Gráfico 5. Conocimiento de anomalías laborales y personales.....	31
Gráfico 6. Socialización de los resultados de la empresa	32
Gráfico 7. Información del buen desenvolvimiento dentro del ámbito laboral ..	33
Gráfico 8. Análisis de la dimensión TRANSPARENCIA - INFORMACIÓN	34
Gráfico 9. Capacitación para la prevención y minimización de accidentes	35
Gráfico 10. Beneficios adicionales en caso de embarazo	36
Gráfico 11. Programas para combatir el estrés	37
Gráfico 12. Análisis de la dimensión SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	38
Gráfico 13. Pagos de sueldos y salarios a tiempo.....	40
Gráfico 14. Capacitación a los colaboradores para que sean más eficientes y eficaces	41
Gráfico 15. Bienestar laboral	42
Gráfico 16. Análisis de la dimensión SOCIAL	43
Gráfico 17. Inversión en propiedad, planta y equipo	44
Gráfico 18. Reconocer la participación de los trabajadores	45



Gráfico 19. Reconocimiento de utilidades de los trabajadores.....	46
Gráfico 20. Análisis de la dimensión ECONÓMICO	47
Gráfico 21. Contribuir con el medio ambiente	48
Gráfico 22. Reducción de energía y agua	49
Gráfico 23. Manejo de residuos.....	50
Gráfico 24. Análisis de la dimensión MEDIO AMBIENTE	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la planta industrial de Fishcorp S.A.....	21
Figura 2. Evolución del volumen de exportación	22

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Registro Único de Contribuyentes – Empresa FISHCORP S.A.	73
Anexo 2. Formato de encuesta aplicado	75



RESUMEN

La responsabilidad social empresarial comprende el conjunto de actividades que realiza una compañía con la finalidad de mejorar su contribución social, económica y ambiental en el entorno en el que se desarrolla. Va más allá del cumplimiento de las leyes siendo sus directrices principales la aplicación de valores sociales que incidan en la situación competitiva respecto a la visión que proyectan hacia la sociedad. El objetivo de la presente investigación se basa en determinar cómo se está gestionando la responsabilidad social de la empresa Fishcorp S.A. del cantón Jaramijó, y su incidencia en el desarrollo sostenible de su entorno. Mediante una metodología descriptiva, se desarrolla un estudio de campo sustentado en una encuesta aplicada a 222 trabajadores de los 511 con los que cuenta la compañía en mención. Mediante el cual se evidenció que cumple con parámetros generales en relación a su responsabilidad social empresarial, sin embargo éstos podrían ser optimizados, además de la posibilidad del mejoramiento en el monitoreo de estos programas, objetivo que se propone en la alternativa de mejora como resultado científico de la presente investigación.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Empresarial, Corporativa, Desarrollo sostenible, Social, Económico, Ambiental, Fishcorp S.A., programas de mejora, evaluación.

INTRODUCCIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

1.1.1. Contextualización

En el mundo actual la opinión sobre las compañías mejor valoradas a nivel social, precisamente por su índice de responsabilidad social corporativa.

Este estudio es recogido por el Instituto de Reputación, una consultora sobre el manejo empresarial, con base en Boston.

Las 7 empresas con mayor responsabilidad social de 2017

- 1 - Lego: Lidera el ranking este año, pasando del quinto al primer puesto. Su comportamiento ético, tratamiento justo de los negocios, su transparencia y su protección hacia el medio ambiente, han convertido a Lego en la preferida entre el público.
- 2 - Microsoft: Se mantiene en el segundo lugar por segundo año consecutivo. Su presidente Satya Nadella es propulsor de la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente.
- 3 - Google: El gigante de las búsquedas cae de la primera posición para situarse en la tercera.
- 4 - Walt Disney Company: Disney abandona la medalla de bronce y cae de la tercera a la cuarta posición.
- 5 - Grupo BMW: El gigante automovilístico alemán cae de la cuarta a la quinta posición en 2017.
- 6 - Intel: Al contrario que los anteriores, Intel ha pasado de la décima posición hasta alcanzar la sexta.
- 7 - Robert Bosch: Otro gigante alemán que ha subido de forma increíble al primero de la lista hasta el séptimo. (Hidalgo, 2017)

En el nivel meso, en 1998 la Fundación Esquel Ecuador fue una de las primeras organizaciones en promocionar la Responsabilidad Social en compañía

de otros organismos del país, con la ayuda de Synergos Institute de Estados Unidos nace la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) que el año 2005 paso a formar parte como miembro de la Red Continental de Forum Empresa.

CERES es la red más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social en el Ecuador. Desde hace 10 años su trabajo se caracteriza por promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible.

Es una organización privada sin fines de lucro que privilegia el intercambio de experiencias entre los diversos actores de la sociedad, el diálogo constructivo, así como la construcción de capacidades que permitan fortalecer la gestión socialmente responsable de las empresas. Está comprometida en apoyar y caminar junto a sus miembros en su recorrido hacia la sostenibilidad.

En la actualidad CERES está conformada por 45 organizaciones, empresas públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil y entidades educativas, todas ellas reconocidas por su trabajo enfocado en el desarrollo sustentable y la incorporación de la RSE como parte de su modelo de gestión. (operaciones, s.f.). Aquí se muestran ciertos miembros de CERES:

- Centro ecuatoriano de derecho ambiental - cede miembro desde la fundación de CERES.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT es miembro desde el 2012.
- Corporación Favorita.
- Diners Club del Ecuador, miembro desde 2011 (Lima & López, 2014)

El nivel micro cabe recalcar que, Conservas Isabel Ecuatoriana S.A. mantiene un compromiso social y de sostenibilidad sensible con el propósito de

satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor poniendo a su disposición productos de calidad. Compromiso que no sólo hace suyo sino que también comparte con todos los colaboradores externos. Con el fin de garantizar el bienestar de todas las personas que participan en el proceso y hacer un buen uso de los recursos limitados de los que posee el planeta, garantizando así su continuidad.

Por ello direccionan sus esfuerzos día a día en que todas las actividades que se lleven a cabo, tanto en sus instalaciones como en las de sus proveedores, se realicen en el máximo respeto y consideración hacia de los derechos humanos, a la ética que debe regir las relaciones humanas y comerciales, respeto al entorno y preocupación por la sostenibilidad de los recursos. Siendo responsables desde su extracción del mar hasta que llegan a sus manos, de toda la cadena de valor de los productos que les ofrecemos. (Elizabeth, 2016)

1.1.2. Planteamiento del problema

La responsabilidad social empresarial, implica hacer negocios basados en principios éticos, cumpliendo con el marco legal ya que es la base de cualquier acción, es por esta razón que las empresas que pretenden ser socialmente responsables deben tomar una postura correcta en cuanto al impacto de sus operaciones y de esta manera contribuir al desarrollo sostenible tomando en cuenta lo social, económico y ambiental mejorando así su actividad competitiva.

En Colombia, 8 de cada 10 empresarios desconocen qué es la responsabilidad social empresarial por este motivo es un tema que se está desarrollando ya que se tenía un concepto erróneo en cuanto a la responsabilidad social empresarial por lo que se había restringido a la filantropía, a la caridad, a las donaciones, a la asistencia social, etc. Muchos críticos opinan que la Responsabilidad Social Empresarial ya se practicaba mediante la filantropía, pero es necesario recalcar que la RSE no se trata de acciones solidarias, que era lo que realizaban los seres humanos para resolver las necesidades que otros tenían. La responsabilidad social empresarial es una nueva cultura de competitividad sostenible para las empresas. (Isabel, 2017)

La situación actual muestra que la RSE no se encuentra aplicada en la mayoría de las empresas a pesar de la importancia que representa en la comunidad, por tanto es vital que las empresas de Jaramijó y Manta actúen de inmediato y en mayor medida, para que reconozcan el impacto que sus prácticas empresariales están causando en la sociedad y en el medio ambiente como consecuencia de su actividad, del manejo de sus residuos, y en la influencia que tienen sus planes y decisiones para la comunidad. (Aristizabal, 2010)

1.1.3. Formulación del problema científico

La pregunta científica principal se formula de la siguiente manera: ¿De qué manera se está gestionando la responsabilidad social en la empresa FISHCORP S.A.?

1.1.4. Objeto y campo de investigación

El objeto de estudio corresponde a la responsabilidad social de la empresa FISHCORP S.A. del cantón Jaramijó, siendo su campo de investigación los elementos que inciden en el desarrollo sostenible de la empresa.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo, tiene como finalidad aplicar los conocimientos obtenidos en mis estudios universitarios, para el desarrollo del mismo, y así obtener el título de tercer nivel en la carrera de Ingeniería Comercial.

En la actualidad la responsabilidad social empresarial es una condición que determina el crecimiento y el mantenimiento de las organizaciones ya que se tiene que cumplir con las obligaciones establecidas para llegar a ser responsable. Para que la empresa llegue a ser socialmente responsable requiere de una serie de factores tanto social, medioambiental y económico, también de ciertos comportamientos éticos, valores que se plasmen también en la práctica, en sí cuando se realicen negocios. Procurando de esta manera un enfoque de

desarrollo sostenible a través de las actividades habituales coherentemente ordenadas ya sean económicas, ambientales y social.

La RSE se considera un modelo de gestión que concentra los impactos de las decisiones, acciones en la sociedad y en el ambiente, con el fin de actuar en beneficio recíproco cumpliendo con sus obligaciones, tanto de la organización con la naturaleza como con cada una de las partes interesadas, legal y responsabilidad voluntaria.

El carácter legal, es fundamental en una organización ya que es la que asigna responsabilidades. El compromiso voluntario es fundamental ya que obtiene un comportamiento basado en la ética, valores y siendo transparente.

En otras palabras la RSE no es más que un proceso global cumpliendo con la protección de las personas, al ambiente y así contribuir al desarrollo de la provincia y de la sociedad en general. Es por eso que mediante esta investigación se procura conseguir mayor comprensión la forma en las que las empresas gestionan su responsabilidad social, para de esta manera conocer cuál es desarrollo sostenible en la ciudad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Analizar la gestión de la responsabilidad social de la empresa FISHCORP S.A. y su incidencia en el desarrollo sostenible de su entorno.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los programas relacionados a la responsabilidad social empresarial que ejecuta FISHCORP S.A. como parte de su manejo socio-económico-ambiental.
- Evaluar la gestión efectuada en relación a los programas que comprenden el plan de responsabilidad social de la empresa FISHCORP S.A. para el desarrollo sostenible.

1.4. VARIABLES INVESTIGATIVAS

Las variables identificadas en la investigación son:

- Responsabilidad social
- Desarrollo sostenible

1.5. DISEÑO METODOLÓGICO

La modalidad de la presente investigación corresponde a una metodología descriptiva – analítica, la cual se sustenta en técnicas de recolección de datos, en primera instancia bibliográficos de textos de varios autores reconocidos y en segunda instancia mediante encuestas, las cuales se aplicaron al personal que labora para la empresa para determinar así el cumplimiento de las prácticas que relacionan a la responsabilidad social de la empresa Fishcorp S.A.

1.6. RESULTADO CIENTÍFICO

Habiendo identificado la problemática de la investigación en la falta de seguimiento y evaluación a la implementación de los programas relacionados a la responsabilidad empresarial, se propone como alternativa de mejora acciones para desarrollar estas actividades de monitoreo, con la finalidad de optimizar y potencializar los procesos referentes a la RSE de la empresa Fishcorp S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de evaluar la sostenibilidad de la responsabilidad social, varios investigadores han desarrollado análisis sobre los diferentes sistemas de gestión, Sislema y Ramirez (Sislema & Ramirez, 2017) evalúan la sostenibilidad mediante un análisis de las empresas que cuentan con la certificación ISO 26000 y planteándose como objetivo metodológico identificar cómo se puede medir o evaluar la aplicación de la Responsabilidad Social, en dichas empresas, además de comprobar y verificar los planes de acción que las empresas elaboran en el Ecuador y el grado de compromiso que adquieren dichas compañías con la sociedad y el entorno en donde se rodean, finalmente este estudio termina exponiendo las conclusiones a las que se llega durante todo este proyecto de investigación, obteniendo como conclusión que la responsabilidad social de las empresas tanto a nivel nacional como internacional, es el acuerdo voluntario que asumen las compañías para contribuir al desarrollo social y sustentable, por medio de un enfoque sistematizado, donde se puedan identificar las necesidades tanto de la empresa como las de la sociedad, para determinar las estrategias o métodos a seguir, concediendo la oportunidad de acrecentar el valor agregado en todos los procesos que realice la organización, cubriendo de esta manera las necesidades de la sociedad en el presente estudio parte de una introducción acerca del tema de estudio seguido del marco teórico en donde se muestra el concepto básico de la responsabilidad social, como fue su origen, en que época se dio su desarrollo y como se dio la implementación de este término en el Ecuador y la normativa internacional a la que se complementa la responsabilidad social y el impacto que ha tenido en las empresas en el Ecuador y cómo éstas las han aplicado, ya que actualmente gracias a la globalización las empresas no solo se fijan en el desarrollo de la misma, sino también al desarrollo de la comunidad donde cumplen sus operaciones. (Sislema & Ramirez, 2017)

Briones y Gutierrez (2017) por su parte también desarrollaron una investigación sobre la evaluación de la responsabilidad social de las empresas exportadoras planteándose como objetivo fundamentar el análisis mediante su marco teórico, desarrollar en donde se exponen aspectos de relevancia en torno a la temática, y finalmente exponer las conclusiones sobre los datos investigados encontrados en el estudio exponiendo las conclusiones a las que se llega durante todo este proyecto de investigación.

Mediante un análisis descriptivo se concluye que en la actualidad factores como el calentamiento global, la pobreza e inequidad, las múltiples amenazas de catástrofes naturales, se consideran como desafíos de la era de la globalización a la que la sociedad se enfrenta de manera colectiva, las empresas también convergen bajo este escenario en el cual y entre todos sus actores emerge la responsabilidad social, que se enmarca en procesos relacionados a representaciones y discursos referentes a lo económico y social; así como también se relaciona con las prácticas gerenciales, y rendición de cuentas apoyados en instrumentos y procesos propuestos y monitoreados por sus actores las empresas son el motor de la economía, el sector exportador no es la excepción, al poseer capacidad para producir bienes y servicios, fortaleciendo la matriz productiva del Ecuador al crear fuentes de trabajo y aportar a la innovación.

La empresa exportadora con su estructura organizacional crea riqueza que permite generar desarrollo al ser distribuida de manera equitativa, propendiendo a la optimización de procesos la responsabilidad social de las empresas exportadoras se ha convertido en una herramienta que aporta a la competitividad y al bien común cabe recalcar, que son el estado, la empresa y la sociedad civil los principales actores sociales que ejercen un rol determinante cuando se pretende cumplir con la responsabilidad social empresarial el presente análisis se enfoca en la responsabilidad social de las empresas exportadoras en el Ecuador, planteándonos reconocer las características que conlleva su práctica. (Briones & Gutierrez, 2017)

En el 2016, se estudiaron las diferentes definiciones y normas internacionales establecidas sobre el tema, además de la forma en la que se ha popularizado e implementado el concepto a nivel mundial. Se observa también la aplicación de la RSE en el Ecuador, y los cambios que se han dado en el tema a partir de la aprobación de la Constitución en el año 2008, mediante un análisis descriptivo, obteniéndose como conclusiones que las normas y estándares internacionales de RSE sirven como guía y ejemplo para las empresas que buscan formar parte de los negocios responsables y sostenibles así como también para los organismos reguladores que buscan promover una industria con consciencia social. Constituyen el marco para realizar auto crítica a sus prácticas empresariales y para plantear decisiones y proyectos de mejora en cada ámbito analizado.

El cumplimiento de la Responsabilidad Social no se hace por exigencia o imposición, sino por voluntad propia, por ética o consciencia individual y empresarial y como una forma de correspondencia de las empresas con la sociedad en la que opera, en la que se desarrolla y para la cual trabaja. Hay límites mínimos exigidos mediante. (Villacís, Suárez, & Guillín, 2016)

Antelo y Alfonso (2015) en su investigación buscaron analizar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Ecuador en el período 2006 - 2012: caso Vernaza Grafic Cia. Ltda., basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria (LDC) en empresas que aplican el Perfeccionamiento Empresarial (PE). La LDC permite modelar el conocimiento de los predicados asociados al concepto de RSE buscando la mejora continua del sistema de dirección en función de las reservas detectadas en las entidades estudiadas. Se efectuó el análisis a 55 empresas siendo visible el trabajo en la dimensión económica no comportándose igual en las dimensiones social y ambiental. La modelación basada en la LDC de la RSE permite viabilizar el proceso de toma de decisiones cuando se cuenta con conocimiento impreciso en función de la integración y la mejora continua de los sistemas de gestión. La mayoría de las empresas analizadas reflejan un comportamiento de empresa cubana eficiente en un estado 3 de la RSE asociado a la Innovación.

Mediante un análisis descriptivo se determino que la empresa se debe orientar, no solo hacia la maximización de los beneficios económicos, sino también al bienestar social y protección ambiental a través de la integración voluntaria, reafirmación de principios y valores que tengan repercusiones positivas en la sociedad. Con este objetivo ofrece productos y servicios de calidad con alto valor agregado que se armoniza con el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Se debe controlar los impactos internos y externos que garantizan la sostenibilidad de la empresa tomando en consideración la capacidad de respuesta frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos de interés con los que interactúa.

Los modelos de Responsabilidad Social Empresarial existentes no consideran la modelación matemática como una forma de parametrizar los indicadores de desempeño organizacional involucrados, siendo el aporte científico de la presente investigación. La aplicación de un modelo matemático basado en la Lógica Difusa Compensatoria a la Responsabilidad Social Empresarial añadiendo valor en tanto se constituye en un instrumento efectivo para la evaluación de este enfoque de gestión.

El desarrollo futuro de este trabajo debe redundar en la conformación de bases de conocimiento sobre el comportamiento de la Responsabilidad Social Empresarial en organizaciones cubanas. Esto fomentará la profundización del conocimiento acerca de la temática en cuestión, el registro de buenas prácticas y patrones de referencia que sirvan para análisis comparativos en diferentes escenarios de actuación. (Antelo-Gonzalez & Alfonso-Robaina, 2015)

Lima y Lopez (2014) por su parte desarrollaron un proyecto denominado "Alianza para el desarrollo de iniciativas de reducción de la pobreza a través de una cooperación innovadora entre ONG, personas, sector público y universidades del Ecuador, donde mediante un análisis descriptivo se evidencia que existen evidencias de que la Responsabilidad Social está presente en las preocupaciones empresariales desde inicios del siglo pasado, pero ha sido sobre

todo en los últimos años que se ha formalizado su estudio, sistematizado sus prácticas e se ha investigado con mayor rigor y profundidad.

En un levantamiento de información realizado recientemente, se observó un aumento del interés en el tema desde el ámbito académico y empresarial. De los 23 artículos publicados por investigadores en los setenta, se duplicó en los noventa y desde el 2005 se observó un incremento exponencial en las investigaciones sobre este campo.

Actualmente, se cuenta con numerosas revistas especializadas en todo el mundo, como por ejemplo 'Social Responsibility Journal', 'Business Ethics Quarterly', 'Business Ethics', 'Journal of Corporate Citizenship', otras publicaciones que editan números especiales sobre la Responsabilidad Social, como 'International Journal of Management Reviews'; y diversos blogs, redes y boletines especializados.

Por ello, gracias al Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES) y la profesora Mariana Lima Bandeira, de la Universidad Andina Simón Bolívar, desde CODESPA hemos colaborado en la elaboración de un manual sobre el estado de la Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador. El propósito central es apoyar a las empresas en la integración de la Responsabilidad Social en sus estrategias, de tal forma que se torne un eje importante para la sustentabilidad y para la sostenibilidad empresarial. (Lima & López, 2014)

Para finales del 2015 se presentó una nueva ordenanza que promueve a Quito como territorio socialmente responsable; además se conformó el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, que es un organismo técnico multisectorial para discutir la materia. Gómez (2015) en su investigación describe que la ciudad de Quito promueve la responsabilidad social empresarial desde el 2011. Ese año se promulgó una ordenanza municipal para impulsar el tema en la capital. Con esa ordenanza se acordó que cada 26 de julio se celebre el Día de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Con la ordenanza se promueve

en las empresas públicas de Quito la incorporación de la RSE y también se apunta a que la ciudadanía en general se sume al tema.

Evangelina Gómez, titular del Consorcio de Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres), explica que el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social es bastante activo y se reúne una vez al mes. “Se unió a una iniciativa internacional que se llama la ‘Semana de la sostenibilidad’ que este año se cumplió en abril.

Además, cada año hay activaciones para generar conciencia entre los habitantes del distrito metropolitano”. Gómez comenta que al ser un asunto voluntario no existe un sistema de medición que permita conocer cómo las empresas se van sumando a la RSE. Pero asegura que cada vez hay más conciencia en el tema. “Vemos que crecen proveedores que son parte la economía popular y solidaria, hay empresas que van más allá de las normativa en temas ambientales y en general se nota un cambio de cultura corporativa”. Un punto en particular al que se refiere Gómez es el papel de los milennial en la RSE.

Según la vocera de Ceres, ellos vienen con un nuevo chip y quieren trabajar por una causa más que por un negocio per se. “Son emprendedores sociales que quieren solucionar problemáticas sociales, generando utilidades para subsistir, pero más vinculados hacia las causas”. Gómez añade que en las compañías familiares, que conforman más del 90% del tejido empresarial en el país, también se nota una tendencia creciente hacia incorporar conceptos de responsabilidad social. “Una sociedad más justa genera buenos negocios para una empresa”, concluye Gómez. (Gómez, 2017)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La fundamentación teórica se realiza en base a las dos variables investigativas que a su vez corresponden también al objeto y campo de estudio: la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible.

2.2.1. Responsabilidad social empresarial

Sobre la responsabilidad social empresarial concretamente no se ha logrado definir un concepto que le generalice, no obstante se disciernen varias teorías y sub-categorías que le brindan varios enfoques teorizadores del término.

Tabla 1. Teorías sobre responsabilidad social empresarial

TEORÍA	INSTRUMENTALES	POLÍTICAS	INTEGRADORAS	ÉTICAS
Sub categorías	a) Maximización del valor de los accionistas. b) Estrategias para lograr ventajas competitivas. c) Marketing relacionado con alguna causa	a) Constitucionalismo corporativo. b) Teoría integradora del contrato social. c) Ciudadanía corporativa.	a) Aspectos administrativos o de gestión. b) Principio de responsabilidad pública. c) Gestión de grupos de interés. d) Desempeño social corporativo.	a) Teoría normativa de los grupos de interés. b) Derechos humanos. c) Desarrollo sostenible. d) Enfoque del bien común.
Descripción	Mejorar los objetivos económicos en base a actividades sociales.	Analiza las relaciones de poder y las responsabilidades entre la empresa y la sociedad.	Integran el énfasis ético e instrumental.	Enfatiza en las posiciones éticas que fundan los nexos entre la sociedad y la empresa.

Fuente: (Alvarado, 2007)

Según Bowen, en el año 1953 inicio los estudios en Responsabilidad Social Empresarial y afirma que todas las acciones y decisiones tomadas por los empresarios impactan directamente en la calidad y personalidad del resto de la sociedad. Cuando el hombre de negocios toma la decisión de forma individual, no establece la relación entre sus decisiones privadas y el bienestar público, tampoco es consciente en el impacto que tienen sus negocios en el total de la economía, pues sólo piensa que es una proporción pequeña que no determina las cuestiones de una nación, como la cantidad de empleo por ejemplo, la tasa de progreso económico, o la distribución de los ingresos, entre otros. Estas decisiones afectan de forma significativa la moral de la fuerza laboral, las satisfacciones obtenidas en el trabajo, la seguridad personal, la tasa de utilización de los recursos naturales e incluso las relaciones internacionales. Por

lo tanto, el empresario debe actuar para servir a la sociedad en lugar de tener como objetivo la maximización de los beneficios como único fin de la empresa. (Bowen, 1953);

Según Heald, en 1957 ante la situación planteada, para los empresarios y no empresarios debe existir una “conciencia corporativa”, es decir, un reconocimiento de la gestión de la obligación de la sociedad a la que sirve no sólo por el rendimiento económico máximo, sino también por el desarrollo social humano y construcción de políticas. Se observa claramente, que durante esta época la RSE se postulaba desde la maximización de los beneficios económicos y sociales. Con referencia a lo anterior, “la responsabilidad social en el análisis final implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas”. Heald concluye que hay tres ideas sobre la RSE que se destacan en esta década: la idea del administrador público, el equilibrio de la competencia por los recursos corporativos y la filantropía empresarial como el apoyo de las empresas a las buenas causas. (Heald, 1957);

Según McGuire, en 1963 sustenta que “la idea de responsabilidad social supone que la corporación no solamente tiene obligaciones económicas y jurídicas, sino también ciertas responsabilidades a la sociedad que van más allá de estas”. Sobre la base de las consideraciones anteriores, Frederick hace su énfasis de la responsabilidad social en la postura pública, mientras que McGuire lo hace en el ciudadano justo. A lo largo de los planteamientos hechos, en la década de 1960, hubo un cambio de conciencia social y reconocimiento de la responsabilidad en general. (McGuire, 1963);

Según Davis, en 1967 la evolución del concepto de RSE comienza a consolidarse con, quien afirma que la “responsabilidad social se expresa en la ley, costumbres y los acuerdos institucionales que definen las condiciones para el uso responsable del poder”. (Davis, 1967). Sin embargo, en 1973, Davis no sólo argumenta en una actuación responsable por parte de la empresa sino a “la obligación de la empresa en su procedimiento de toma de decisión, los efectos

de sus decisiones sobre el sistema social externo de una forma que logre beneficios sociales junto con los aumentos económicos tradicionales que la empresa busca”. Significa entonces la oposición del autor frente a la RSE, pues las empresas no están equipadas para realizar actividades sociales y los gerentes están orientados hacia las finanzas y operaciones sin tener las habilidades para tomar decisiones de orientación social. Además, la empresa ya tiene suficiente poder y por lo tanto ¿por qué poner en sus manos la oportunidad de ejercer poderes adicionales como el social? (Davis, 1973);

Según Friedman, en 1970 que sigue esta línea es, quien argumenta que “la única responsabilidad de la empresa hacia la sociedad es la maximización de beneficios a los accionistas dentro del marco legal y ético del país”. (Friedman, 1970);

Según Carroll, en 1979 los problemas sociales se deben solucionar con el sistema de libre mercado y no ser responsabilidad del empresario. Otro aspecto en la evolución del concepto está dado por los aportes de quien agrega que la RSE es integral pues “abarca las expectativas económicas, legales, éticas, y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto dado del tiempo”. A partir de estas definiciones, se puede concluir que en los decenios de 1960 y 1970, la ética toma un papel preponderante no solo en el individuo sino en las organizaciones (Carroll, 1979). Después de estas décadas, fueron pocas las definiciones que aportaron al concepto de RSE, desarrollando más investigación empírica e incorporando nuevos conceptos como la política pública empresarial, la ética empresarial y la teoría de los stakeholders (Carroll, 1991);

Según Drucker, en la década de 1980, el concepto de RSE evoluciona al relacionar las necesidades de la sociedad con la empresa: “responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagos y en riqueza” (Drucker, 1984). En el decenio de 1990, surgen dos grandes aportes al concepto de RSE: el primero es el de (Wood, 1991), con el desempeño social corporativo y el de (Carroll, 1991), quien consolida su definición planteada en el año 1979;

Según Wood, en 1991 “La idea básica de responsabilidad social corporativa es que las empresas y la sociedad están entrelazadas más que entidades diferentes; por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas para el comportamiento y resultados de negocios apropiados”. El desempeño social corporativo es la configuración de principios de responsabilidad social, procesos, políticas, programas y resultados medibles de respuesta social que reflejen la relación de la organización con la sociedad (Wood, 1991);

Según Carroll, en 1999 plantea su definición de RSE que exige a la empresa el cumplimiento de todas las responsabilidades (económicas, legales, éticas, y filantrópicas). “La responsabilidad social corporativa de la empresa debe buscar lograr un beneficio, obedecer la ley, ser ética, y ser un buen ciudadano corporativo”. (Carroll, 1999);

Según para La Comisión de las Comunidades Europeas 2001, define la responsabilidad social como: un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores (CCE, 2001);

Según Rodas, en 2004 Porter afirma que las naciones y las regiones no compiten entre sí y que su prosperidad está determinada por la competitividad y la productividad de sus empresas, poniendo en evidencia cómo el centro del éxito competitivo tiene un carácter cada vez más local, planteamientos que se ajustan a la idea del desarrollo como una perspectiva desde lo local o la nueva geografía económica. (Rodas, 2004);

Según Kramer, en 2006 “percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto”. Por lo tanto, en las empresas se debe tener una clara dimensión social buscando convertirla en su principal estrategia. (Kramer, 2006);

Según Tinoco-Cantillo, en 2012, la Responsabilidad Social Empresarial establece teorías y enfoques, que son esenciales para la interacción entre las organizaciones y la sociedad, que pueden ser aplicadas de acuerdo a los aspectos que producen cada una de ellas. (Tinoco-Cantillo, 2012)

2.2.2. Desarrollo sostenible

La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

El desarrollo sostenible es un concepto que aparece por primera vez en 1987 con la publicación del Informe Brundtland, que alertaba de las consecuencias medioambientales negativas del desarrollo económico y la globalización y trataba de buscar posibles soluciones a los problemas derivados de la industrialización y el crecimiento poblacional.

Se define “el desarrollo sostenible como la satisfacción de «las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987) el desarrollo sostenible ha emergido como el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo. Consta de tres pilares, el desarrollo sostenible trata de lograr, de manera equilibrada, el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

En 1992, la comunidad internacional se reunió en Río de Janeiro, Brasil, para discutir los medios para poner en práctica el desarrollo sostenible. Durante la denominada Cumbre de la Tierra de Río, los líderes mundiales adoptaron el Programa 21, con planes de acción específicos para lograr el desarrollo sostenible en los planos nacional, regional e internacional. Esto fue seguido en 2002 por la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, que se aprobó el Plan de Aplicación de Johannesburgo. El Plan de Aplicación se basó en los

progresos realizados y las lecciones aprendidas desde la Cumbre de la Tierra, y prevé un enfoque más específico, con medidas concretas y metas cuantificables y con plazos y metas.

En 2012, veinte años después de la histórica Cumbre de la Tierra, los líderes mundiales se reunirán de nuevo en Río de Janeiro a:

- Asegurar el compromiso político renovado con el desarrollo sostenible,
- Evaluar el progreso de su aplicación deficiente en el cumplimiento de los compromisos ya acordados, y
- Abordar los desafíos nuevos y emergentes.

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, o Cumbre de la Tierra de Río 20, se centrará en dos temas:

- Economía verde en el contexto del desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza y
- El marco institucional para el desarrollo sostenible.

La Oficina del Presidente de la Asamblea General continuará buscando formas de apoyar los esfuerzos intergubernamentales sobre el desarrollo sostenible, incluido el proceso preparatorio de la Cumbre de la Tierra de Río +20 y la aplicación de la Estrategia de Mauricio para la ulterior ejecución del Programa de Acción para el Desarrollo Sostenible de los Pequeños Estados Insulares en Desarrollo.

2.2.2.1. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

En su vertiente ambiental, la sostenibilidad defiende que la naturaleza no es una fuente inagotable de recursos y vela por su protección y uso racional. Aspectos como el cuidado del medio ambiente, la inversión en energías renovables, el ahorro de agua, la apuesta por la movilidad sostenible o la innovación en construcción y arquitectura sostenible contribuyen a lograr esta sostenibilidad ambiental desde varios frentes.

2.2.2.2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL

En el plano social, la sostenibilidad fomenta el desarrollo de las personas, comunidades y culturas para conseguir un nivel global de calidad de vida, sanidad y educación adecuado y equitativo. La lucha por la igualdad de género, en especial en los países en desarrollo, es otro aspecto que durante los próximos años configurará las bases de la sostenibilidad social.

2.2.2.3. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

La sostenibilidad también busca impulsar un crecimiento económico que genere riqueza equitativa sin perjudicar los recursos naturales. Una inversión y reparto igualitario de los recursos económicos permitirá potenciar los demás pilares de la sostenibilidad para lograr un desarrollo completo.

2.2.2.4. ENFOQUE DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El enfoque de desarrollo sostenible pretende dar a entender que las descendencias presentes y futuras puedan estudiar su oportuna sostenibilidad, es decir que sean más productivas tendiente a que se involucren en todos los aspectos económicos de las empresas. (Cantillo, 2013);

Enfoque del bien común, esta diseña un método para qué las empresas consienten a saber que deben velar por el bien común, las empresas se encuentran en las situaciones de establecer riquezas y brindar productos y servicios de carácter imparcial y eficaz, respetando los derechos de la sociedad (Tinoco-Cantillo, 2012). Destaca que, si los grupos involucrados existentes en una organización no tienen apoyo alguno, en definitiva la compañía deja de existir por ello este enfoque advierte de alguna manera a las empresas que no centren solamente su atención en los accionistas al momento de la toma de decisiones. (Fierro, 2015);

Enfoque normativo de grupos involucrados, comprende el análisis de todas aquellas normas beneficiarias para cada uno de los grupos de interés pertenecientes a la empresa. (Tinoco-Cantillo, 2012);

Enfoque de los derechos universales, consiste en adaptar todos los derechos humanos, laborales y del medio ambiente, en conjunto para poder cumplir con las expectativas de cada empresa. (Tinoco-Cantillo, 2012)

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

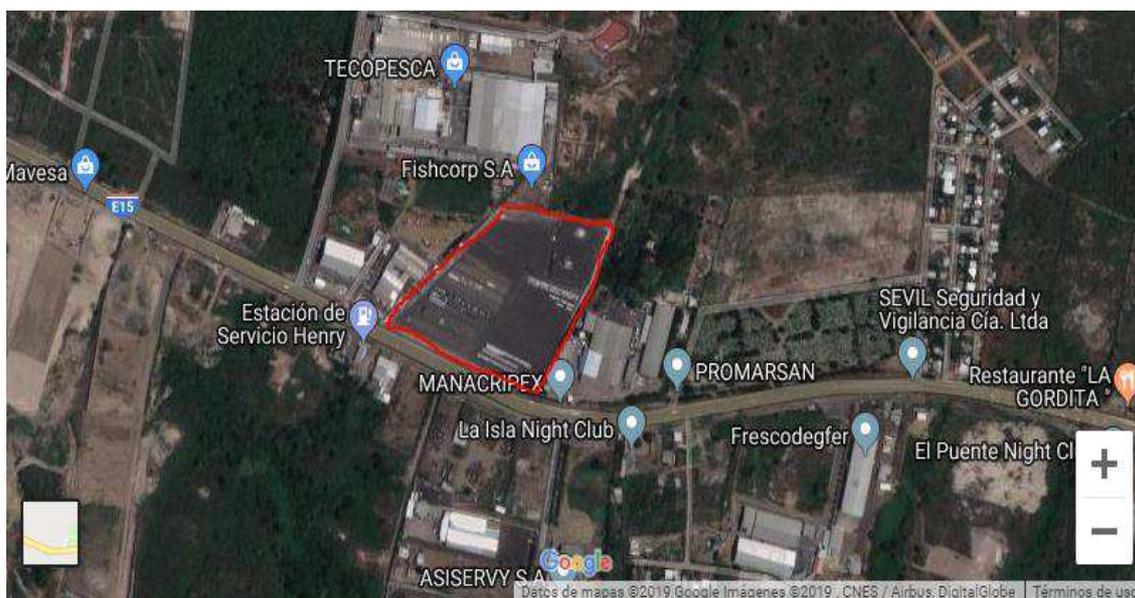
3.1. FISHCORP S.A.

3.1.1. Generalidades

La empresa FISHCORP S.A. fue constituida el 7 de agosto de 1996, en el cantón Jaramijó provincia de Manabí-Ecuador. Se encuentra ubicada en el Km. 4 1/2 vía Manta – Rocafuerte. A 15 minutos del Puerto Marítimo de Manta y a 200 Km. Del puerto de Guayaquil.

Inició su actividad en el mercado nacional como fábrica de pesca fresca y camarón. Hoy en día, se dedica al procesamiento y elaboración de conservas y enlatados en base a productos de mar. En general, el procesamiento de productos ictiológicos involucra la pesca, el transporte de la materia prima desde y hacia la empresa, así como su limpieza y sanitización, el eviscerado y despellejado, su cocción, congelación frigorífica pre y post procesamiento y el empacamiento en contenedores adecuados.

Figura 1. Ubicación de la planta industrial de Fishcorp S.A.



Fuente: (FISHCORP S.A., 2019)

3.1.2. Capacidad de procesamiento

En diciembre del año 2008 empezó con el procesamiento de lonjas de atún pre-cocidas, empacadas al vacío y congeladas, teniendo una capacidad de producción de 25 toneladas de lomos diarios.

A mediados del 2013 la empresa amplía su gama de productos comenzando a producir latas de atún en presentación de media libra en formatos de 140 a 200 gramos, con una capacidad de producción de 4000 cajas diarias.

En abril del 2015 se inaugura la línea de conservas en Pouch para las presentaciones tradicionales de 1, 3, 5 y 7 kilos, con una capacidad de 15 toneladas de pouch por día en dos líneas de producción.

Fishcorp S.A. cuenta con una cámara frigorífica de 3000 toneladas y un buque pesquero de 240 Toneladas; cumple con la normativa legal interna como planta procesadora de alimentos, entre los entes de control del país en función a la seguridad alimentaria con altos parámetros de calidad y tiene certificación HACCP, FDA, DOLPHIN SAFE; y mantiene relaciones comerciales con empresas Líderes en la Comunidad Europea, Colombia, Perú, Chile, Venezuela y Estados Unidos.

Figura 2. Evolución del volumen de exportación



Fuente: (VERITRADE CORP., 2019)

3.1.3. Misión

“Somos un grupo empresarial dedicado al procesamiento de productos del mar, enfocado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y accionistas con un trabajo en equipo, honesto y competitivo, bajo procesos que tienen altas normas de aseguramiento de calidad y eficiencia.”

3.1.4. Visión

“Ser líderes en brindar productos y servicios que generen confianza a nuestros clientes, contando con un respaldo en nuestro posicionamiento de marca en los mercados nacionales e internacionales, beneficiando a la comunidad donde estamos establecidos.”

3.1.5. Políticas

“Ser líderes en brindar productos y servicios que generen confianza a nuestros clientes, contando con un respaldo en nuestro posicionamiento de marca en los mercados nacionales e internacionales, beneficiando a la comunidad donde estamos establecidos.”

3.2. METODOLOGÍA

3.2.1. Modalidad de la investigación

En el análisis de la responsabilidad social de la empresa FISHCORP S.A. ubicada en el cantón Jaramijó, el tipo de investigación es cuantitativa ya que es un método eficaz para tener claro cuáles son las alternativas con las que contamos dentro de la investigación.

3.2.2. Alcance de investigación

En el análisis de la responsabilidad social de la empresa FISHCORP S.A. ubicada en el cantón Jaramijó, el tipo de investigación a utilizar será el alcance descriptivo, en este caso se pretende analizar el grado de satisfacción de los

colaboradores y sociedad con respecto a la responsabilidad social de dicha empresa.

Este método nos expone el mayor número de detalles en la situación, es decir que mide las características y los procesos de los hechos.

3.2.3. Tipo de investigación no experimental

La técnica para obtener los datos serán la revisión bibliográfica y la encuesta, ya que me he basado en documentos de autores, libros y bibliografías, y de campo ya que se trata del lugar donde se enfocara. En mi caso el lugar de los hechos será la empresa FISHCORP S.A. ubicada en el cantón Jaramijó.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa FISHCORP S.A. ubicada en el cantón Jaramijó, la cual cuenta con un total de 511 empleados, los cuales se encuentran estratificados en las secciones operativas y administrativas de la siguiente manera:

- Personal Operativo: 419 → 82%
- Personal Administrativo: 92 → 18%

3.3.2. Muestra

En base a que se cuenta con una población finita estratificada, se procederá a identificar el tamaño de la muestra, en primera instancia con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

$$\begin{aligned}
 N &= 511, \text{ Total de la población} \\
 Z_{\alpha} &= 1.96^2, \text{ siendo la seguridad del 95\%} \\
 e &= 5\%, \text{ margen de error}
 \end{aligned}$$

Se sustituye en la fórmula:

$$n = \frac{511 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (511 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 222$$

Del valor resultante se estratifica de la siguiente forma:

Tabla 2. Estratificación de la muestra

TIPO DE PERSONAL	POBLACIÓN	REPRESENTACIÓN	MUESTRA ESTRATIFICADA
Operativo	419	82%	182
Administrativo	92	18%	40
Totales	511	100%	222

Fuente: Elaboración propia

Por tanto, la muestra a la cual se le aplicarán los instrumentos de recolección de datos (encuesta) será en un total de 222 individuos, de los cuales 182 corresponden al personal operativo y 40 al personal administrativo.

3.4. FORMULACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Como instrumento de recolección de datos se configura una encuesta que abarque las variables de la investigación con sus respectivas dimensiones e indicadores, con la finalidad de cubrir integralmente los elementos propuestos para el análisis, mediante la estructuración de preguntas específicas.

A continuación se presenta la matriz de consistencia para la formulación del instrumento de recolección y evaluación de la gestión de la responsabilidad empresarial:

Tabla 3. Operacionalización de las variables para el instrumento de recolección de datos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1: Responsabilidad social empresarial	Participación	Genera programas comunitarios	E1
		Apoyar constantemente a la conservación del medio ambiente.	E2
		Actividades de apoyo comunitario.	E3
	Transparencia – Información	Conocimientos de anomalías laborales y personales.	E4
		Dar a conocer los resultados de la empresa.	E5
	Seguridad y salud en el trabajo	Información para buen desenvolvimiento dentro del ámbito laboral.	E6
		Capacitación para la prevención y minimización de accidentes.	E7
		Beneficios adicionales en caso de embarazo.	E8
		Programas para combatir el estrés.	E9
VARIABLE 2: Desarrollo sostenible	Social	Pagos de sueldos y salarios a tiempo.	E10
		Capacitación a los colaboradores para que sean más eficientes y eficaz.	E11
		Bienestar laboral.	E12
	Medio Ambiental	Contribuir con el medio ambiente.	E13
		Reducción de energía y agua.	E14
	Económico	Proceso para el destino adecuado de los residuos generados por la actividad de dicha empresa.	E15
		Inversión en propiedad planta y equipo.	E16
		Reconocer la participación de los trabajadores.	E17
		Reconocimiento de utilidades de los trabajadores.	E18

Fuente: Elaboración propia

Esta operacionalización se encuentra plasmada en el formato de encuesta aplicado como herramienta del estudio de campo, el cual se puede visualizar en el Anexo 2 al final del presente proyecto.

3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.5.1. Encuesta

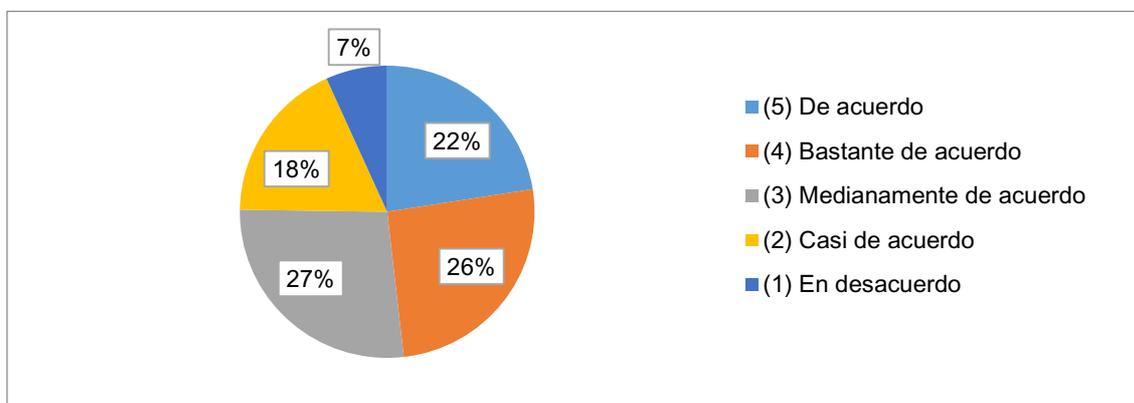
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E1
DIMENSIÓN	Participación	
INDICADOR	La empresa genera programas comunitarios.	

Tabla 4. Generación de programas comunitarios

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	50	23%
(4) Bastante de acuerdo	57	26%
(3) Medianamente de acuerdo	60	27%
(2) Casi de acuerdo	40	18%
(1) En desacuerdo	15	07%
Total	222	100%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

Gráfico 1. Generación de programas comunitarios



Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A pesar de que la institución consta con planes comunitarios, se evidencia desconocimiento y confusión en la muestra encuestada, ya que no existe un criterio definido por parte de los trabajadores.

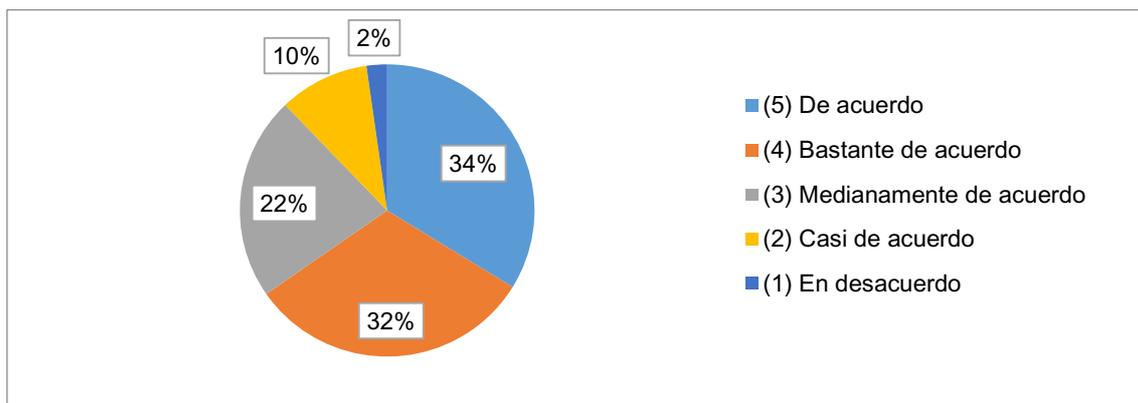
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E2
DIMENSIÓN	Participación	
INDICADOR	Esta institución apoya constantemente a la conservación del medio ambiente.	

Tabla 5. Conservación del ambiente

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	75	34%
(4) Bastante de acuerdo	70	32%
(3) Medianamente de acuerdo	50	22%
(2) Casi de acuerdo	22	10%
(1) En desacuerdo	05	02%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 2. Conservación del ambiente



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Queda argumentado por el 69% de la muestra en general que la institución apoya constantemente la conservación del medio ambiente, de esta la empresa trata de respaldar su compromiso con la sociedad.

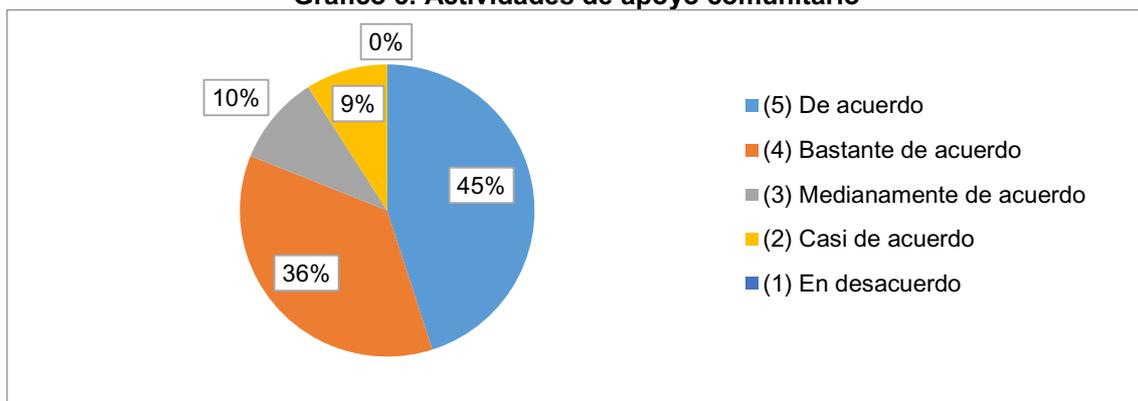
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E3
DIMENSIÓN	Participación	
INDICADOR	Los directivos y gerentes de la empresa participan en actividades de apoyo comunitario.	

Tabla 6. Actividades de apoyo comunitario

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	100	45%
(4) Bastante de acuerdo	80	36%
(3) Medianamente de acuerdo	22	10%
(2) Casi de acuerdo	20	09%
(1) En desacuerdo	00	00%
Total	222	100%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

Gráfico 3. Actividades de apoyo comunitario



Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Parte fundamental de la responsabilidad social, es la participación activa de los directivos y gerentes institucionales, el 81% de la muestra afirma el compromiso de los antes mencionados, en actividades de apoyo comunitario.

VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E1-E3
DIMENSIÓN	Participación	

Gráfico 4. Análisis de la dimensión PARTICIPACIÓN

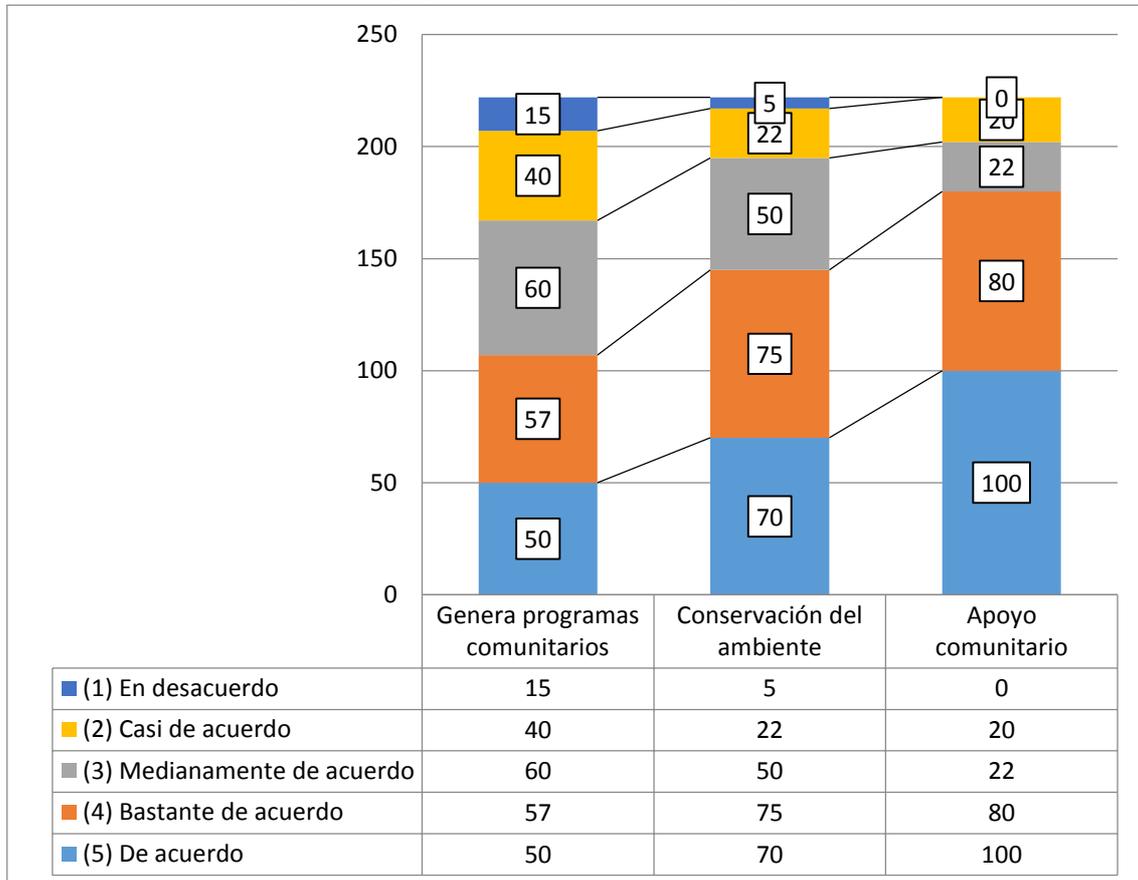


Tabla 7. Análisis de la dimensión PARTICIPACIÓN

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M _o		% M _o
Generación de programas comunitarios	Medianamente de acuerdo	60	27%
Conservación del ambiente	Bastante de acuerdo	75	34%
Apoyo comunitario	De acuerdo	100	45%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La dimensión de participación cuenta con una moda estadística por encima de la media, evidenciando que mayormente el personal relacionado a la empresa se encuentra de acuerdo en algún nivel con las actividades de participación que se realizan como parte de la RSE de la empresa.

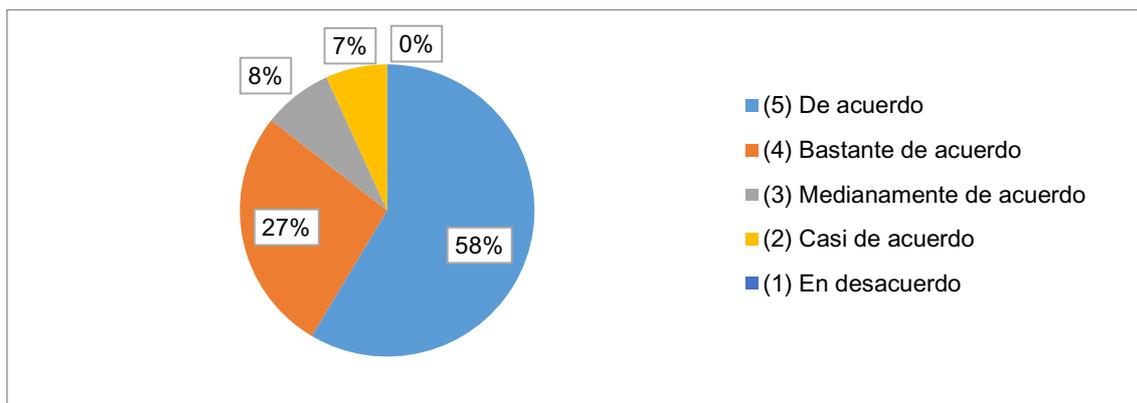
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E4
DIMENSIÓN	Transparencia - información	
INDICADOR	Se conoce cuándo dentro de la institución existen anomalías tanto laborales, como personales.	

Tabla 8. Conocimiento de anomalías laborales y personales

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	130	58%
(4) Bastante de acuerdo	60	27%
(3) Medianamente de acuerdo	17	08%
(2) Casi de acuerdo	15	07%
(1) En desacuerdo	0	00%
Total	222	100%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

Gráfico 5. Conocimiento de anomalías laborales y personales



Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La institución maneja una gran fluidez de información interna, en especial al reportar anomalías laborales y personales, de esta manera el 85% de la muestra conoce los procedimientos internos de la institución y los medios de comunicación que se deben utilizar para tomar acciones determinadas.

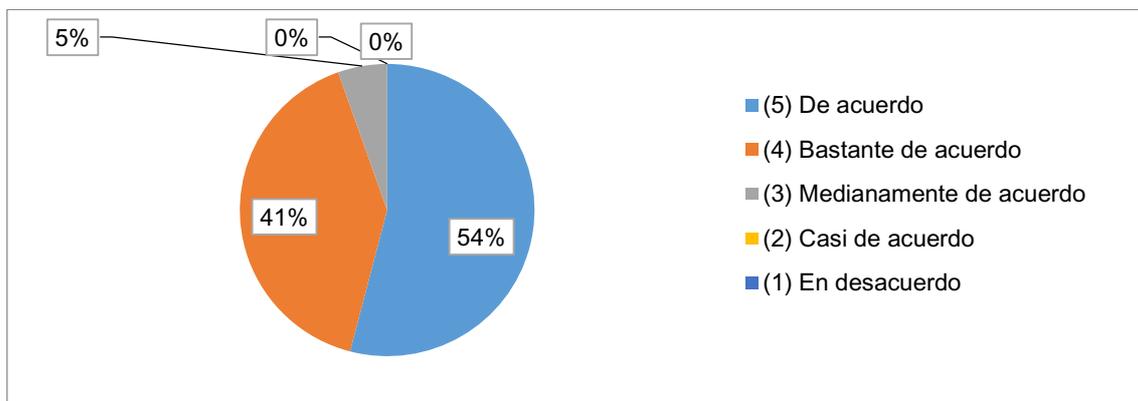
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E5
DIMENSIÓN	Transparencia - información	
INDICADOR	Hace conocer a los colaboradores cuando la empresa ha tenido buenos resultados y así mismo cuando es todo lo contrario.	

Tabla 9. Socialización de los resultados de la empresa

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	120	54%
(4) Bastante de acuerdo	90	41%
(3) Medianamente de acuerdo	12	05%
(2) Casi de acuerdo	0	00%
(1) En desacuerdo	0	00%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 6. Socialización de los resultados de la empresa



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La constante comunicación es la base fundamental para el buen desenvolvimiento laboral, conocer la realidad institucional ayuda a proponer mejoras continuas, el 95% de la muestra corrobora este compromiso colectivo.

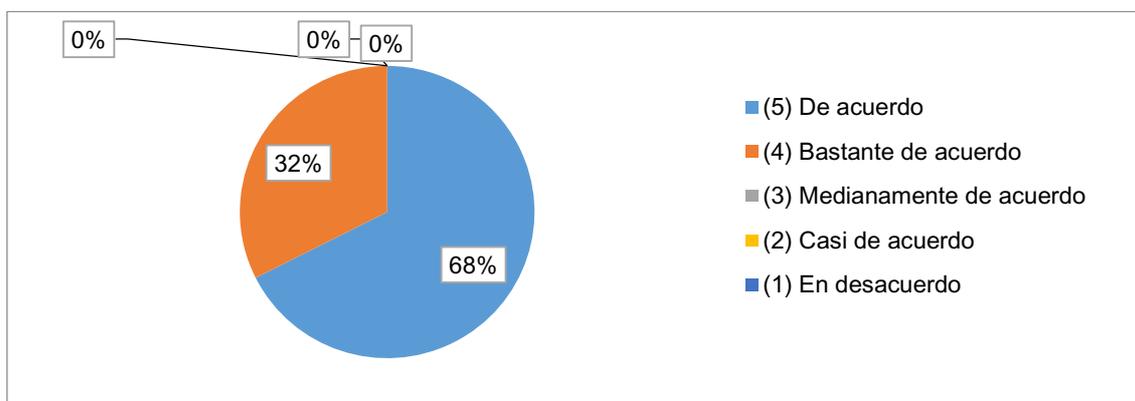
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E6
DIMENSIÓN	Transparencia - información	
INDICADOR	La empresa brinda la información necesaria para que cada uno de los colaboradores se desenvuelva bien en su puesto de trabajo.	

Tabla 10. Información del buen desenvolvimiento dentro del ámbito laboral

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	150	68%
(4) Bastante de acuerdo	72	32%
(3) Medianamente de acuerdo	0	00%
(2) Casi de acuerdo	0	00%
(1) En desacuerdo	0	00%
Total	222	100%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

Gráfico 7. Información del buen desenvolvimiento dentro del ámbito laboral



Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Las inducciones laborales son parámetros sólidos para el correcto desarrollo de las actividades diarias de cada miembro de la institución, de esta manera Fishcorp brinda la información necesaria para obtener resultados laborales óptimos.

VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E4-E6
DIMENSIÓN	Transparencia - información	

Gráfico 8. Análisis de la dimensión TRANSPARENCIA - INFORMACIÓN

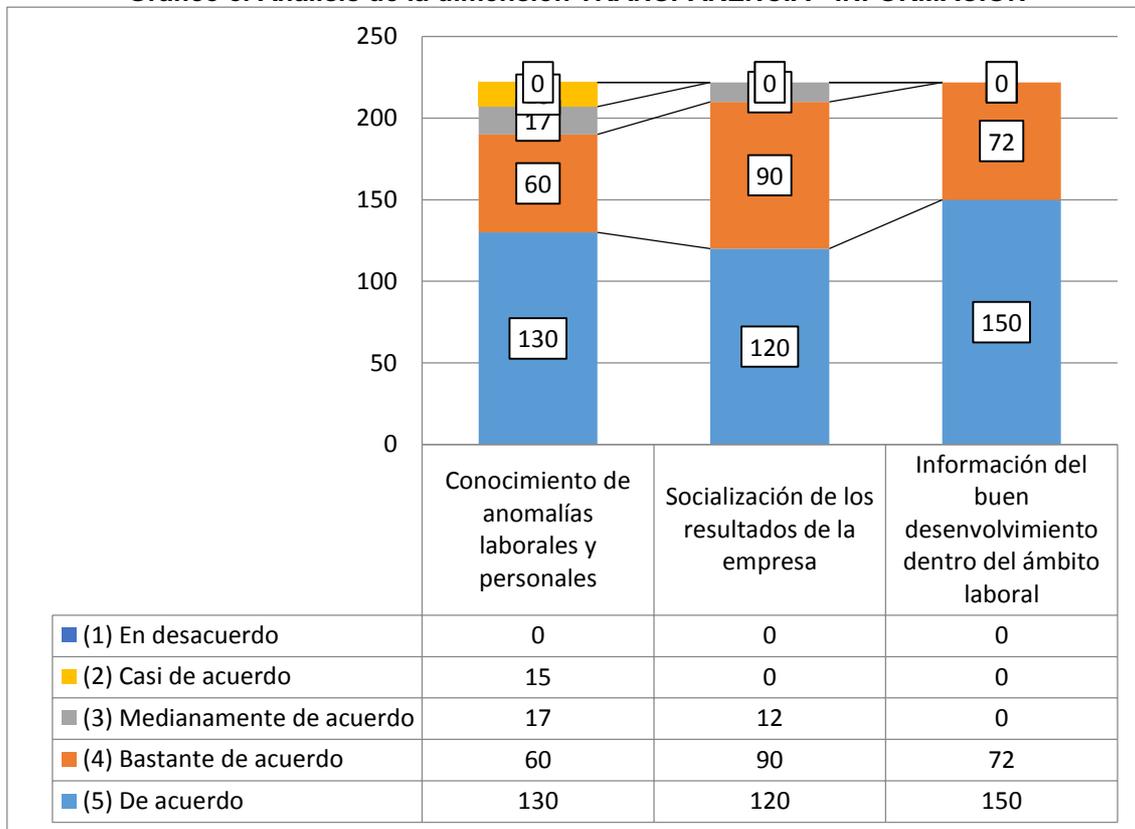


Tabla 11. Análisis de la dimensión TRANSPARENCIA - INFORMACIÓN

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M_o	% M_o
Conocimiento de anomalías laborales y personales	De acuerdo	130 58%
Socialización de los resultados de la empresa	De acuerdo	120 54%
Información del buen desenvolvimiento dentro del ámbito laboral	De acuerdo	150 68%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto a la transparencia relacionada a la información, se evidencia una clara tendencia a los niveles óptimos, ya que se cuenta con más del 50% de acuerdo en cada uno de los elementos analizados.

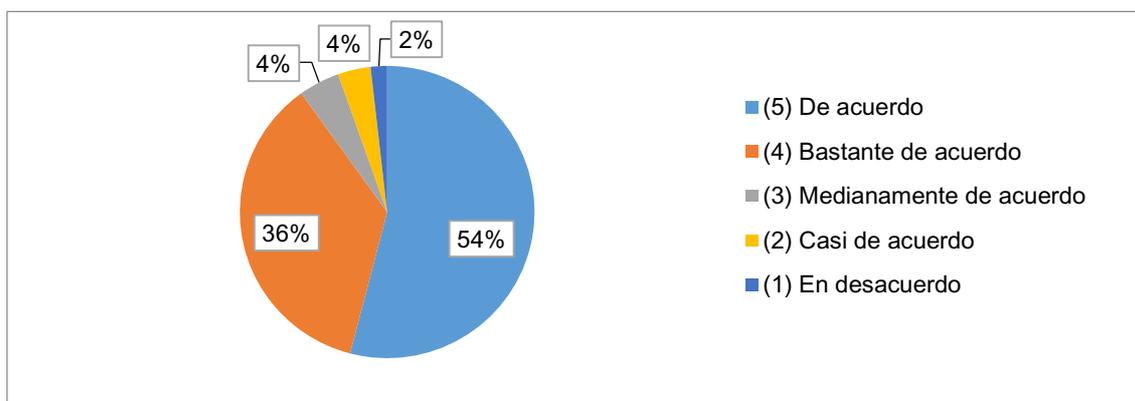
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E7
DIMENSIÓN	Seguridad y salud en el trabajo	
INDICADOR	Se capacitan a los colaboradores cada cierto tiempo para la prevención y minimización de la probabilidad de ocurrencia de accidentes.	

Tabla 12. Capacitación para la prevención y minimización de accidentes

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	120	54%
(4) Bastante de acuerdo	80	36%
(3) Medianamente de acuerdo	10	04%
(2) Casi de acuerdo	08	04%
(1) En desacuerdo	04	02%
Total	222	100%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

Gráfico 9. Capacitación para la prevención y minimización de accidentes



Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Dentro del plan anual de capacitación institucional se hace gran énfasis en la prevención de riesgos y accidentes laborales, creando conciencia corporativa sobre la importancia de dicho tema, el compromiso está plasmado en el 90% de la muestra tomada, que afirman tener conocimientos de estos temas específicos.

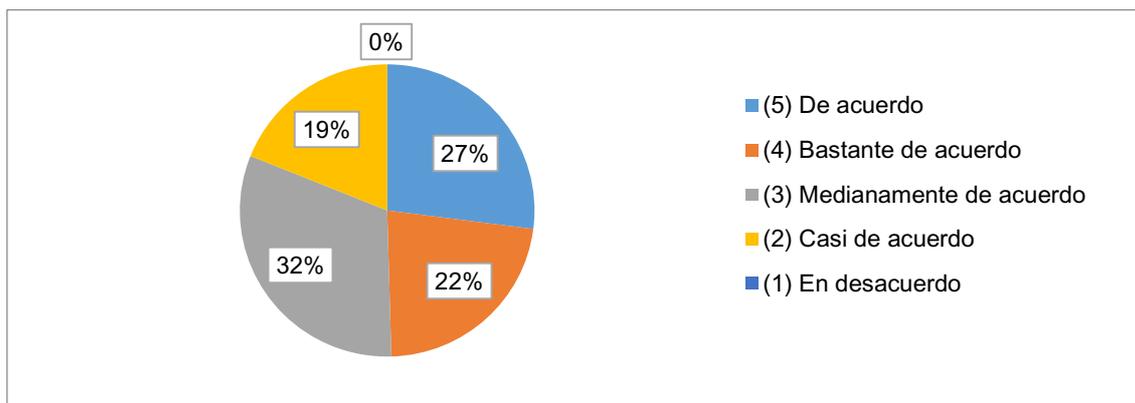
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E8
DIMENSIÓN	Seguridad y salud en el trabajo	
INDICADOR	La empresa otorga beneficios adicionales a los establecidos por la ley en los casos de embarazo.	

Tabla 13. Beneficios adicionales en caso de embarazo

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	60	27%
(4) Bastante de acuerdo	50	22%
(3) Medianamente de acuerdo	70	32%
(2) Casi de acuerdo	42	19%
(1) En desacuerdo	00	00%
Total	222	100%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

Gráfico 10. Beneficios adicionales en caso de embarazo



Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La empresa no brinda beneficios adicionales en los casos de embarazo, cumple con los parámetros establecidos por la ley solamente, esto manifestó el 51% de la muestra.

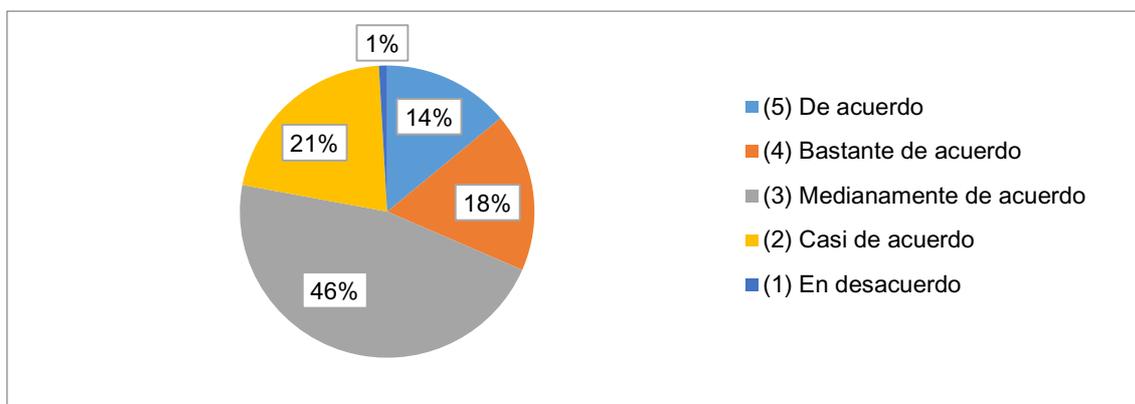
VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E9
DIMENSIÓN	Seguridad y salud en el trabajo	
INDICADOR	Se realizan programas para los colaboradores de la empresa para combatir el estrés y específicamente para las personas que desarrollan funciones más estresantes y con mayor esfuerzo mental o físico.	

Tabla 14. Programas para combatir el estrés

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	31	14%
(4) Bastante de acuerdo	39	18%
(3) Medianamente de acuerdo	103	46%
(2) Casi de acuerdo	47	21%
(1) En desacuerdo	2	01%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 11. Programas para combatir el estrés



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Parte del déficit institucional está en el correcto manejo de los peligros físicos y ergonómicos que existen dentro de la institución, puesto que el 68% de la muestra manifiesta que los programas como tales están establecidos pero no son ejecutados a cabalidad.

VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E7-E9
DIMENSIÓN	Seguridad y salud en el trabajo	

Gráfico 12. Análisis de la dimensión SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

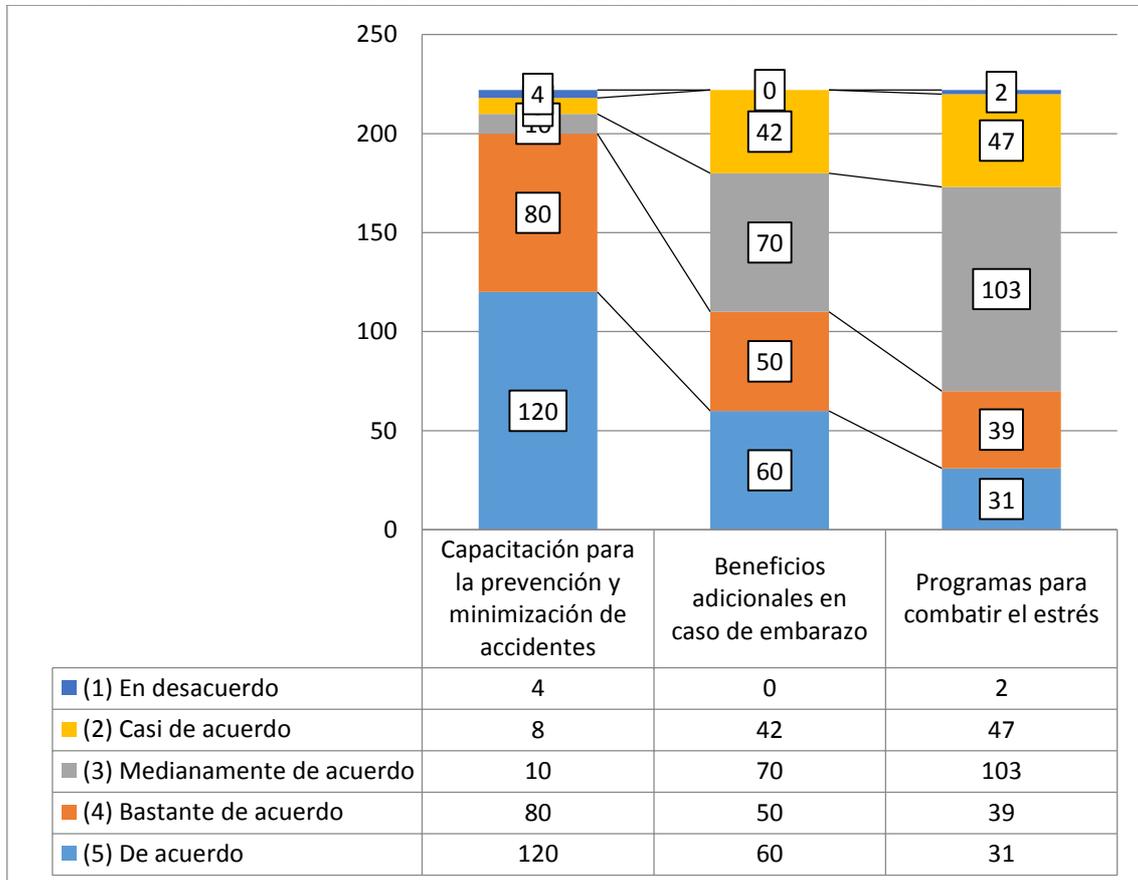


Tabla 15. Análisis de la dimensión SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M_o	% M_o
Capacitación para la prevención y minimización de accidentes	De acuerdo	120 54%
Beneficios adicionales en caso de embarazo	Medianamente de acuerdo	70 32%
Programas para combatir el estrés	Medianamente de acuerdo	103 46%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Referente a la seguridad y salud en el trabajo, descende la aceptación a medianamente de acuerdo evidenciando una falencia leve en este parámetro.

VARIABLE	Responsabilidad social empresarial	E1-E9
-----------------	------------------------------------	--------------

Tabla 16. Análisis de la variable RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M_o	M_o	% M_o
Generación de programas comunitarios	Medianamente de acuerdo	60	27%
Conservación del ambiente	Bastante de acuerdo	75	34%
Apoyo comunitario	De acuerdo	100	45%
Conocimiento de anomalías laborales y personales	De acuerdo	130	58%
Socialización de los resultados de la empresa	De acuerdo	120	54%
Información del buen desenvolvimiento dentro del ámbito laboral	De acuerdo	150	68%
Capacitación para la prevención y minimización de accidentes	De acuerdo	120	54%
Beneficios adicionales en caso de embarazo	Medianamente de acuerdo	70	32%
Programas para combatir el estrés	Medianamente de acuerdo	103	46%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

En terminos generales, la aceptación es bastante apropiada referente a la responsabilidad social de la empresa. En las diferentes dimensiones se puede observar una tendencia mayoritaria respecto al personal de acuerdo con las políticas, lo cual evidencia una buena gestión.

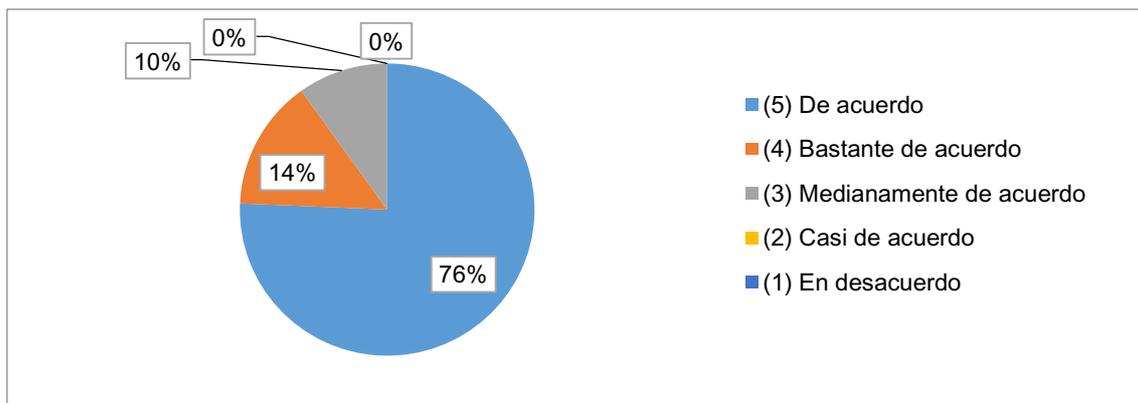
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E10
DIMENSIÓN	Social	
INDICADOR	Realizan los pagos de sueldos y salarios en los tiempos establecidos.	

Tabla 17. Pagos de sueldos y salarios a tiempo

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	168	76%
(4) Bastante de acuerdo	32	14%
(3) Medianamente de acuerdo	22	10%
(2) Casi de acuerdo	00	00%
(1) En desacuerdo	00	00%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 13. Pagos de sueldos y salarios a tiempo



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Uno de los indicadores más relevantes al momento de medir el compromiso social de una institución está en la correcta remuneración económica hacia los trabajadores, dicho esto la muestra total encuestada de Fishcorp manifiesta que la empresa posee como característica fundamental realizar la cancelación de sus haberes en los tiempos establecidos.

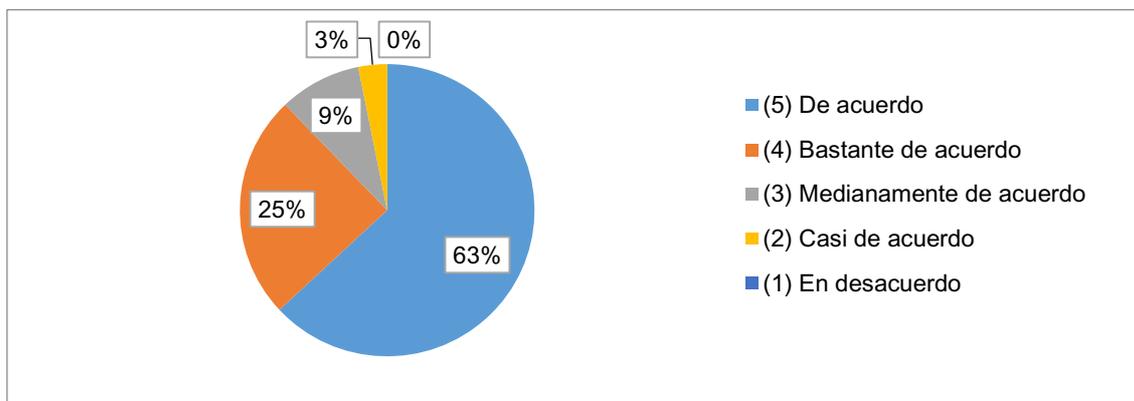
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E11
DIMENSIÓN	Social	
INDICADOR	La empresa realiza inversión en capacitaciones para que las personas que le colaboran sepan actuar de manera eficiente y eficaz en el ambiente laboral.	

Tabla 18. Capacitación a los colaboradores para que sean más eficientes y eficaces

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	140	63%
(4) Bastante de acuerdo	55	25%
(3) Medianamente de acuerdo	20	09%
(2) Casi de acuerdo	07	03%
(1) En desacuerdo	00	00%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 14. Capacitación a los colaboradores para que sean más eficientes y eficaces



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La adecuada capacitación crea una visión corporativa estable orientada a la solución de problemas o peligros potenciales que puedan presentarse, Fishcorp S.A invierte constantemente en la formación profesional y ética de los miembros de su institución, contando así con varios equipos de trabajo entre ellos: brigadistas, auditores internos, comité paritario, equipo HACCP, entre otros.

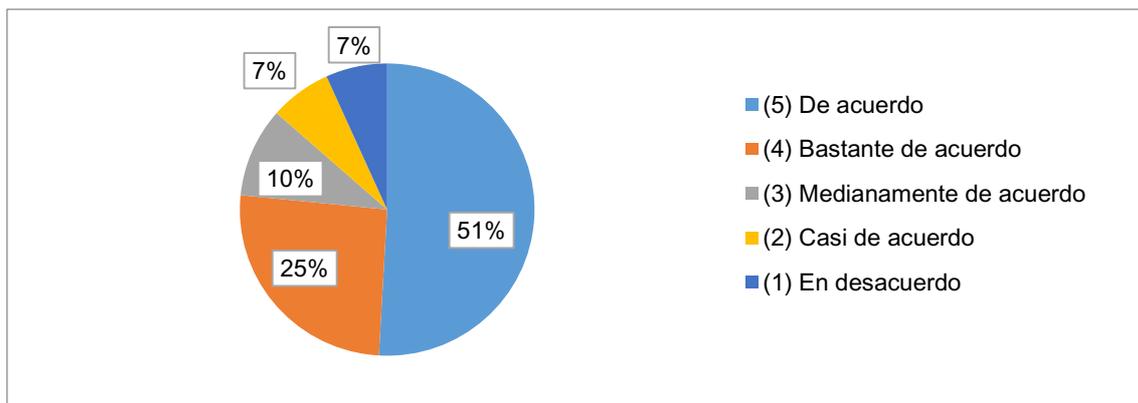
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E12
DIMENSIÓN	Social	
INDICADOR	En esta organización se tiene muy en cuenta el bienestar laboral.	

Tabla 19. Bienestar laboral

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	113	51%
(4) Bastante de acuerdo	57	25%
(3) Medianamente de acuerdo	22	10%
(2) Casi de acuerdo	15	07%
(1) En desacuerdo	15	07%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 15. Bienestar laboral



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los mejores indicadores de responsabilidad social dentro de una institución, son los miembros que la conforman, el correcto desempeño de los trabajadores, el bienestar laboral, la ergonomía y estabilidad laboral son características fundamentales de Fishcorp S.A, el 86% de la muestra comparte este criterio.

VARIABLE	Desarrollo sostenible	E10-E12
DIMENSIÓN	Social	

Gráfico 16. Análisis de la dimensión SOCIAL

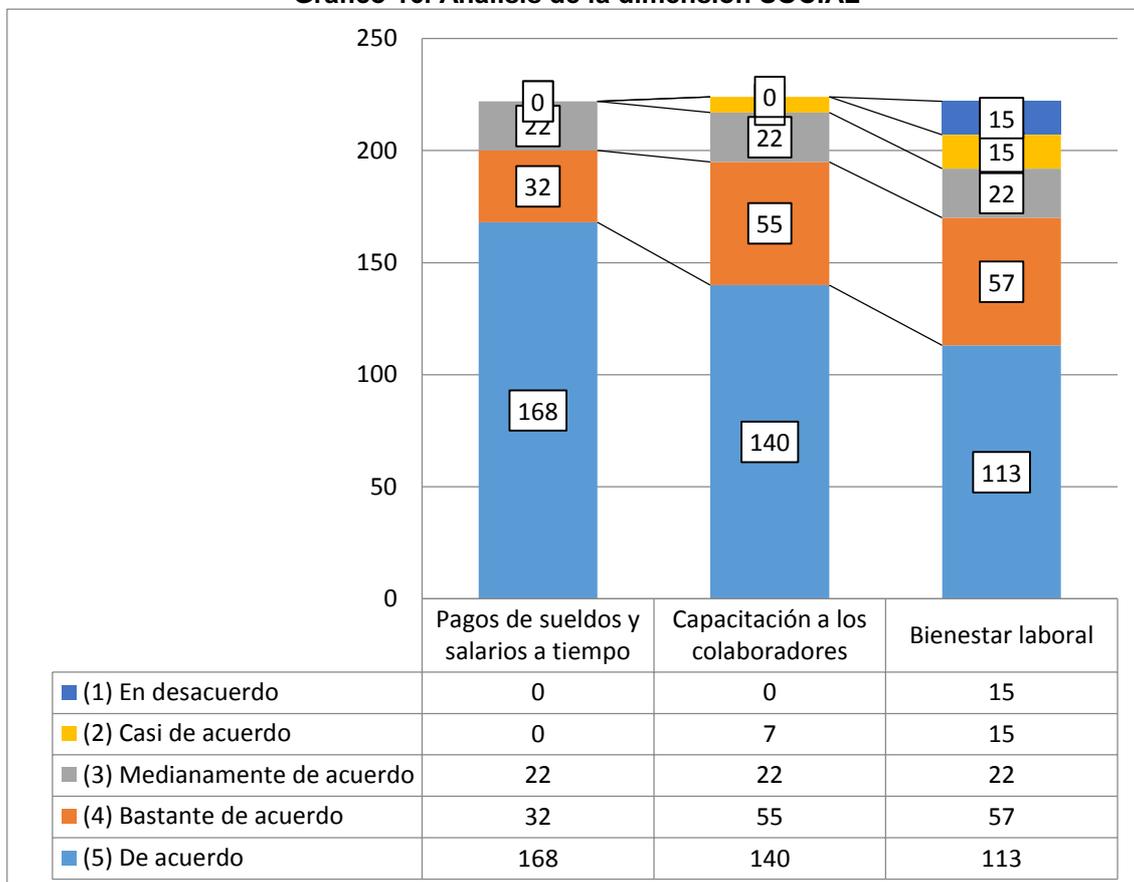


Tabla 20. Análisis de la dimensión SOCIAL

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M _o		% M _o
Pagos de sueldos y salarios a tiempo	De acuerdo	168	76%
Capacitación a los colaboradores	De acuerdo	140	63%
Bienestar laboral	De acuerdo	113	51%

Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La dimensión social del desarrollo sostenible se manifiesta con una conformidad que sobrepasa el 50% en todos los indicadores analizados, lo cual expresa una condición positiva en este nivel.

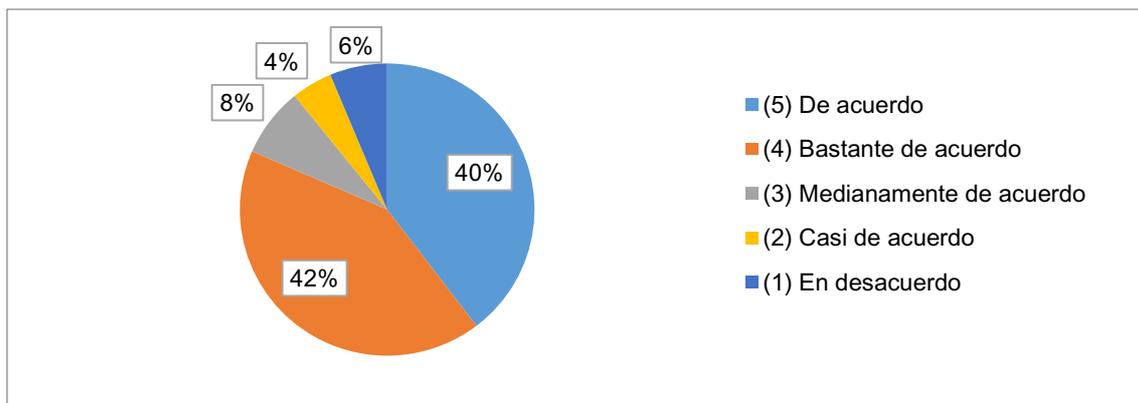
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E13
DIMENSIÓN	Económico	
INDICADOR	Realiza inversión en propiedad planta y equipo siempre y cuando este lo amerite.	

Tabla 21. Inversión en propiedad, planta y equipo

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	88	40%
(4) Bastante de acuerdo	93	42%
(3) Medianamente de acuerdo	17	08%
(2) Casi de acuerdo	10	04%
(1) En desacuerdo	14	06%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 17. Inversión en propiedad, planta y equipo



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los bienes tangibles de la institución son analizados cada intervalo de tiempo, las adecuaciones en infraestructura, maquinarias e implementos de trabajos son realizados con la correcta planificación y estudios requeridos, el 90% de la muestra así lo manifiesta.

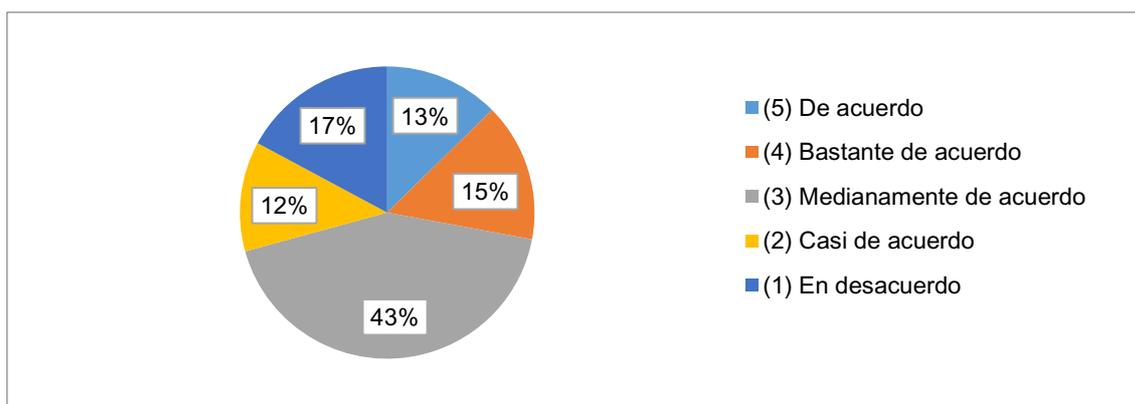
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E14
DIMENSIÓN	Económico	
INDICADOR	Reconoce económicamente la participación de los trabajadores.	

Tabla 22. Reconocer la participación de los trabajadores

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	28	13%
(4) Bastante de acuerdo	34	15%
(3) Medianamente de acuerdo	95	43%
(2) Casi de acuerdo	27	12%
(1) En desacuerdo	38	17%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 18. Reconocer la participación de los trabajadores



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 72% de la muestra indica que uno de los mayores problemas que posee la institución es la falta de reconocimientos económicos directos, la participación de los trabajadores es reconocida mediante otros beneficios: capacitaciones, días libres, permisos, etc.

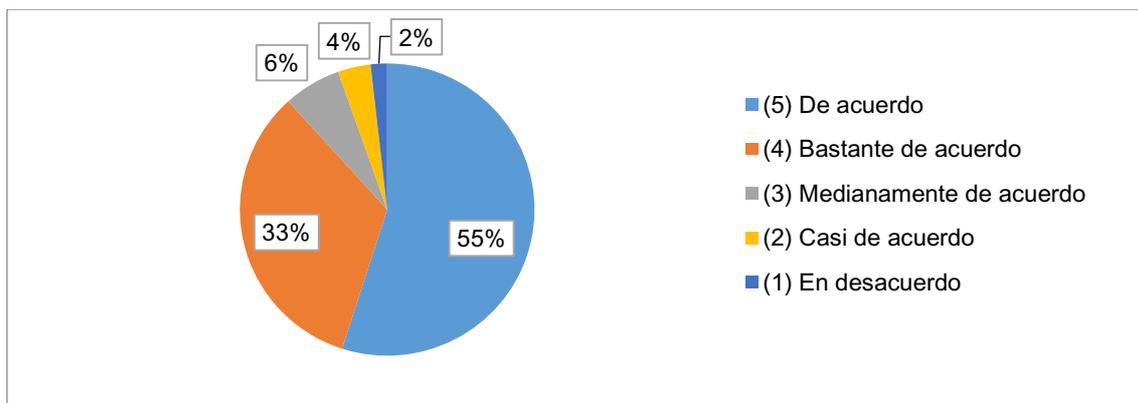
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E15
DIMENSIÓN	Económico	
INDICADOR	Se reconocen utilidades a los colaboradores de dicha empresa.	

Tabla 23. Reconocimiento de utilidades de los trabajadores

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	122	55%
(4) Bastante de acuerdo	74	33%
(3) Medianamente de acuerdo	14	06%
(2) Casi de acuerdo	8	04%
(1) En desacuerdo	4	02%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 19. Reconocimiento de utilidades de los trabajadores



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El cumplimiento de las leyes laborales es de suma importancia para el funcionamiento adecuado de una institución por eso Fishcorp S.A, tal como lo manifiesta el 88% de la muestra encuestada entrega oportunamente las utilidades generadas en el lapso laboral correspondiente.

VARIABLE	Desarrollo sostenible	E13-E15
DIMENSIÓN	Económico	

Gráfico 20. Análisis de la dimensión ECONÓMICO

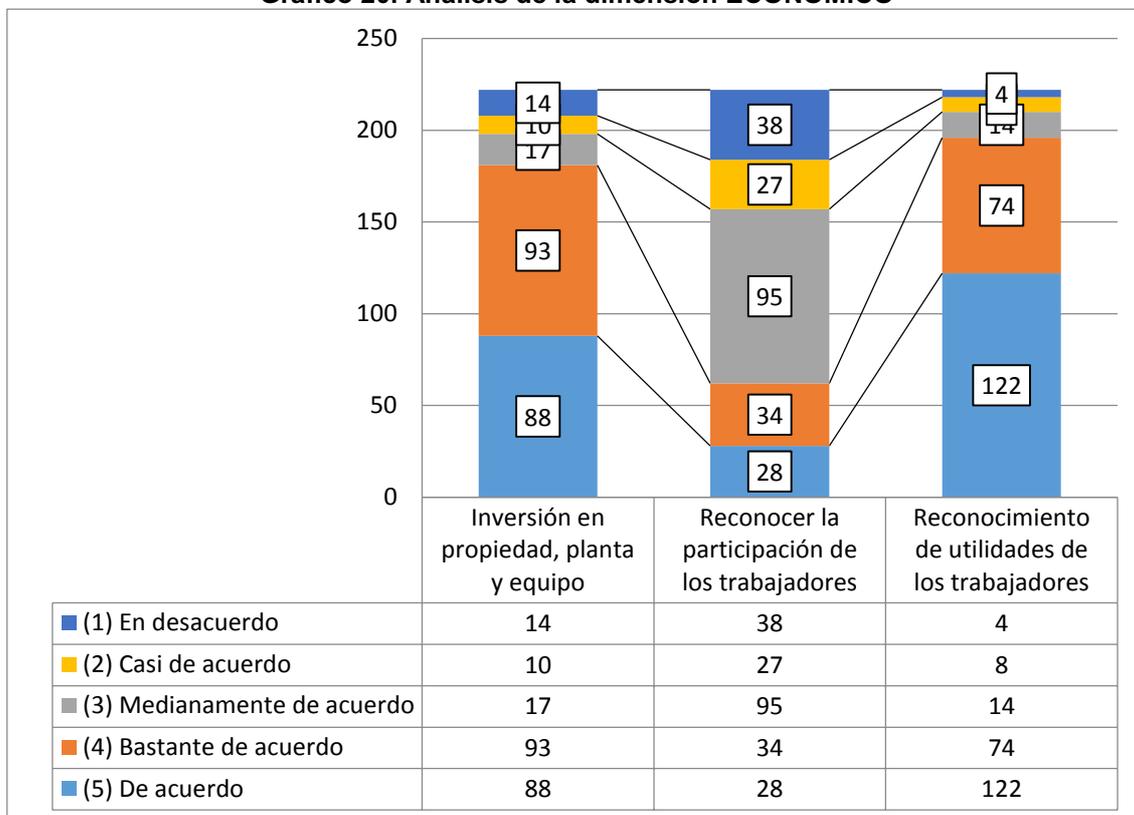


Tabla 24. Análisis de la dimensión ECONÓMICO

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M_o		% M_o
Inversión en propiedad, planta y equipo	Bastante de acuerdo	93	42%
Reconocer la participación de los trabajadores	Medianamente de acuerdo	95	43%
Reconocimiento de utilidades de los trabajadores	De acuerdo	122	55%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Económicamente, la tendencia se orienta hacia la conformidad del personal relacionado a la empresa, lo cual hace suponer que el clima laboral también tiende a estar bien al estar ligados los temas económicos con la satisfacción general.

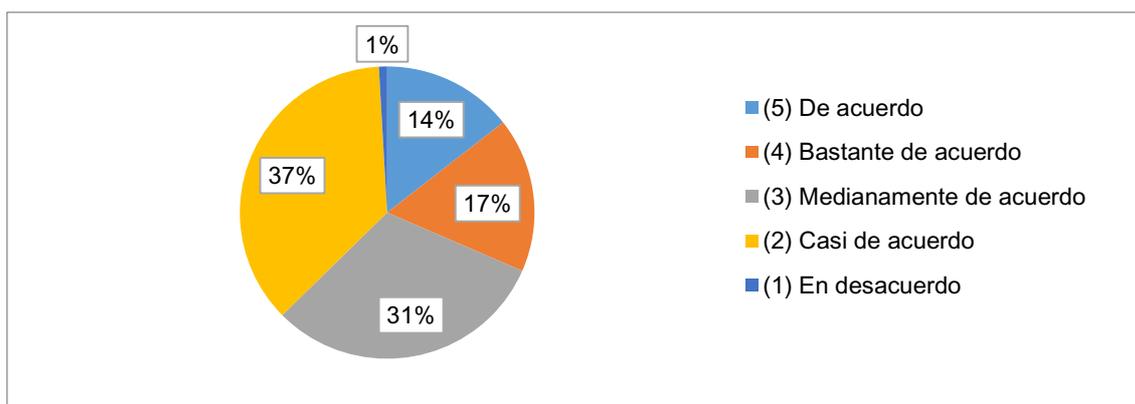
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E16
DIMENSIÓN	Medio ambiente	
INDICADOR	Se siembran árboles para contribuir con el medio ambiente.	

Tabla 25. Contribuir con el medio ambiente

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	32	14%
(4) Bastante de acuerdo	38	17%
(3) Medianamente de acuerdo	69	31%
(2) Casi de acuerdo	81	37%
(1) En desacuerdo	02	01%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 21. Contribuir con el medio ambiente



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tendencia estadística mayoritaria corresponde a la categoría casi de acuerdo, esto se debe a que si bien existió un programa de plantación de árboles, éstos no tuvieron el cuidado correspondiente posterior. Lo cual evidencia la intención de cumplimiento pero no se desarrollan seguimientos a estas acciones.

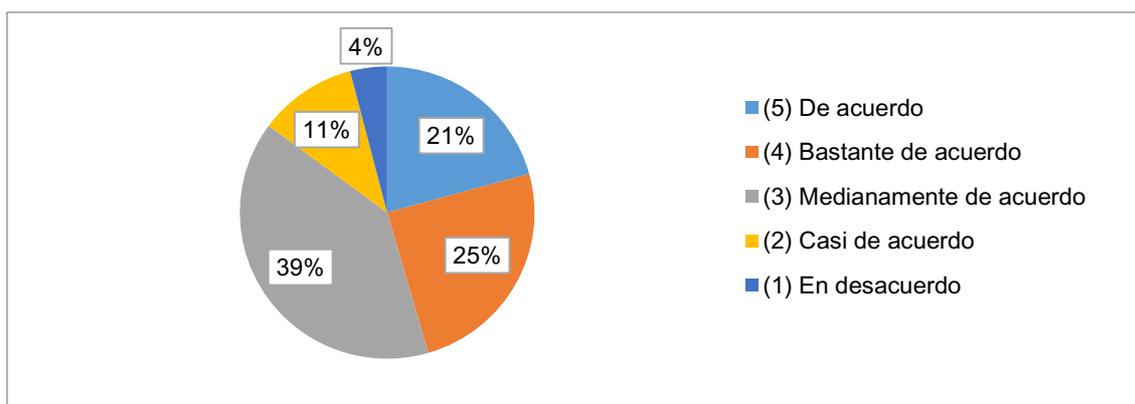
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E17
DIMENSIÓN	Medio ambiente	
INDICADOR	Se promueve la reducción del consumo de energía y agua.	

Tabla 26. Reducción de energía y agua

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	46	21%
(4) Bastante de acuerdo	55	25%
(3) Medianamente de acuerdo	88	39%
(2) Casi de acuerdo	24	11%
(1) En desacuerdo	09	04%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 22. Reducción de energía y agua



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 39% indica estar medianamente de acuerdo con este enunciado, esto se debe a que no existen políticas específicas de ahorro de energía y agua por parte de la empresa, sino que las acciones que se realizan encaminadas a la reducción en el uso de estos recursos se originan directamente de los colaboradores quienes son los que transmiten su cultura de ahorro.

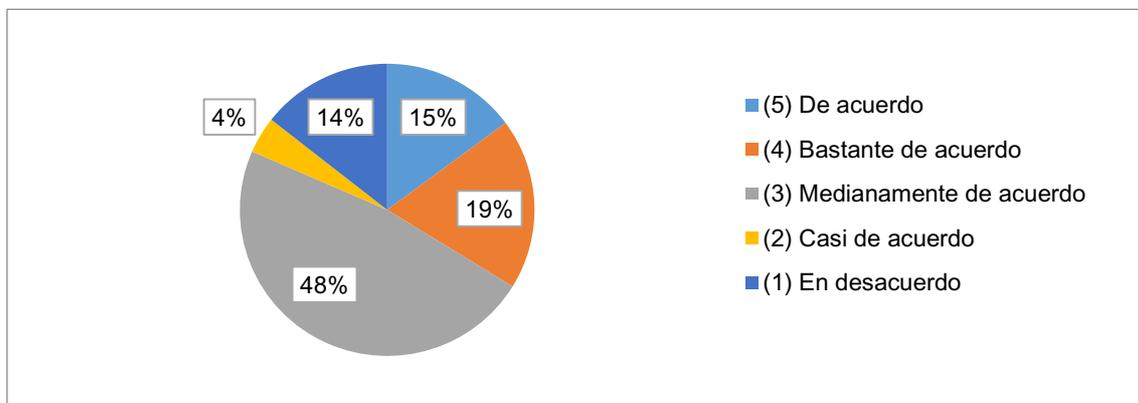
VARIABLE	Desarrollo sostenible	E18
DIMENSIÓN	Medio ambiente	
INDICADOR	Se implementa proceso para el destino adecuado a los residuos generados por la actividad específica de la empresa (vasos, cartuchos, papel, envases, plásticos, etc.)	

Tabla 27. Manejo de residuos

ALTERNATIVAS	f	%
(5) De acuerdo	33	15%
(4) Bastante de acuerdo	42	19%
(3) Medianamente de acuerdo	106	48%
(2) Casi de acuerdo	09	04%
(1) En desacuerdo	32	14%
Total	222	100%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

Gráfico 23. Manejo de residuos



**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tendencia mayoritaria apunta hacia la alternativa de Medianamente de acuerdo con un 48%, esto se debe a que si bien se realizan monitoreos relacionados al manejo de residuos, los esfuerzos no van mas allá de lo exigido por la normativa ambiental y de procesamiento de alimentos, no existiendo iniciativas para mejorar el manejo de los residuos o sacarles provecho de alguna forma.

VARIABLE	Desarrollo sostenible	E16-E18
DIMENSIÓN	Medio ambiente	

Gráfico 24. Análisis de la dimensión MEDIO AMBIENTE

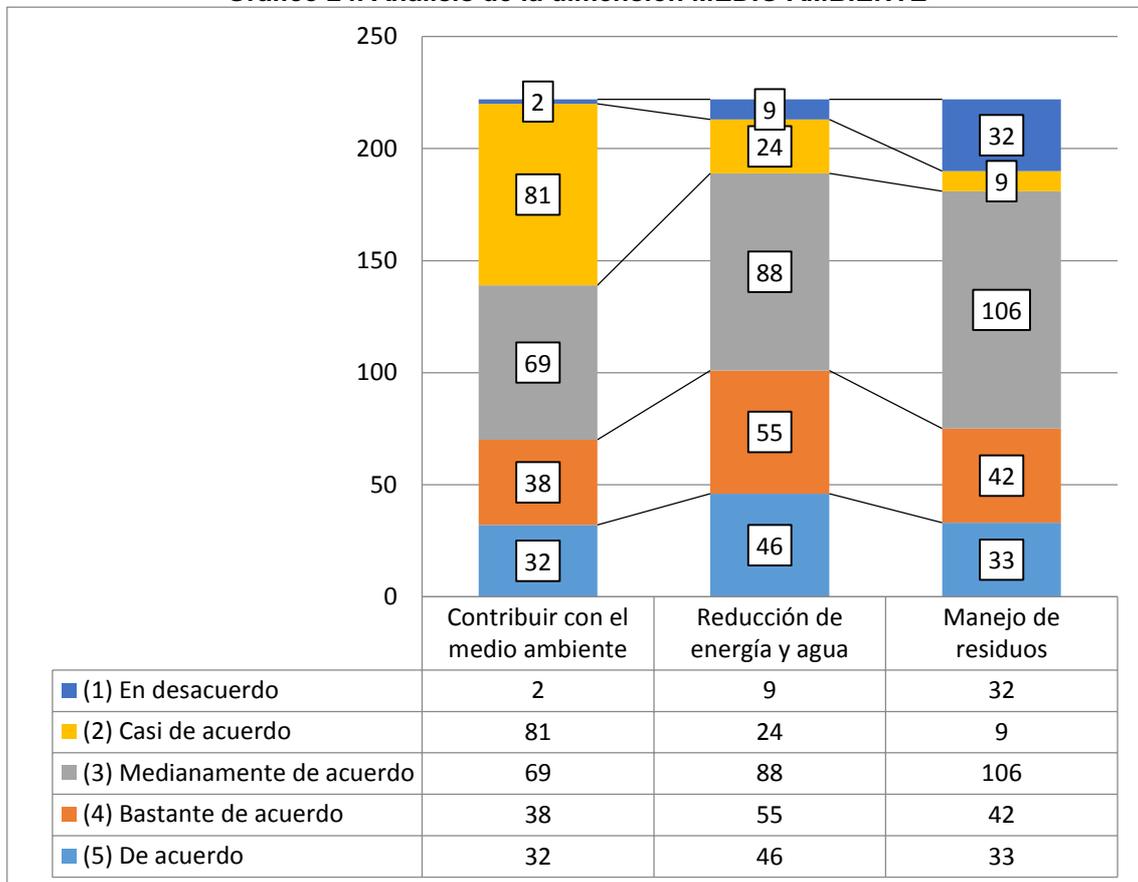


Tabla 28. Análisis de la dimensión MEDIO AMBIENTE

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M_o		% M_o
Contribuir con el medio ambiente	Casi de acuerdo	81	37%
Reducción de energía y agua	Medianamente de acuerdo	88	39%
Manejo de residuos	Medianamente de acuerdo	106	48%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A nivel medio ambiental se evidencia una disminución en la tendencia, descendiendo de medianamente de acuerdo a casi de acuerdo, lo cual evidencia focos de atención para el cuidado del medio ambiente de la empresa.

VARIABLE	Desarrollo sostenible	E10-E18
-----------------	-----------------------	----------------

Tabla 29. Análisis de la variable DESARROLLO SOSTENIBLE

DIMENSIONES	ALTERNATIVA M_o		% M_o
Pagos de sueldos y salarios a tiempo	De acuerdo	168	76%
Capacitación a los colaboradores	De acuerdo	140	63%
Bienestar laboral	De acuerdo	113	51%
Inversión en propiedad, planta y equipo	Bastante de acuerdo	93	42%
Reconocer la participación de los trabajadores	Medianamente de acuerdo	95	43%
Reconocimiento de utilidades de los trabajadores	De acuerdo	122	55%
Contribuir con el medio ambiente	Casi de acuerdo	81	37%
Reducción de energía y agua	Medianamente de acuerdo	88	39%
Manejo de residuos	Medianamente de acuerdo	106	48%

**Fuente: Personal de la empresa FISHCORP S.A.
Elaboración propia.**

La dimensión económica mantiene valores muy positivos respecto a la satisfacción y por ende el desarrollo sostenible de la empresa, el aspecto social se mantiene promediado, mientras que el factor ambiental decae del promedio manifestando niveles de “Casi de acuerdo” en sus indicadores, lo cual llama la atención y hace necesario un análisis posterior del indicador referente a la contribución con el medio ambiente.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Acciones para evaluar los procesos relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial en FISHCORP S.A.

4.2. OBJETIVOS:

4.2.1. Objetivo general

- Describir acciones para mejorar la gestión de la responsabilidad social empresarial de Fishcorp S.A. con la finalidad de optimizar su desarrollo sostenible.

4.2.2. Objetivos específicos

- Caracterizar el proceso de planeación, implementación y evaluación de la responsabilidad social empresarial.
- Diseñar un plan de acción para llevar a cabo las fases de aplicación de la responsabilidad social empresarial.
- Describir prácticas para evaluar la gestión de la responsabilidad social empresarial mediante indicadores clave.

4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Las empresas que realicen acciones de responsabilidad social empresarial deben establecer indicadores de evaluación e impacto de manera a poder medir de qué manera se modifica la realidad de los beneficiarios.

En cada proyecto o acción que se emprenda se debe establecer un análisis diagnóstico de la situación de los beneficiarios antes de la intervención, y otra después, a fin de poder tener un resultado medible y concreto de cómo los recursos generan los objetivos deseados.

Los resultados de estas mediciones siempre serán de interés para los involucrados en el proceso y los resultados de las acciones por parte de la empresa. Así, los directivos de la firma que emprende las acciones podrá observar el impacto obtenido contrastándolo con los recursos invertidos, lo que contribuirá a la organización técnica del proyecto o la intervención.

También será un parámetro de eficiencia y eficacia en los procesos de gestión de implementación. Para la comunidad y sus beneficiarios, en tanto, será la expectativa del mejoramiento de su calidad de vida o condiciones de desarrollo humano.

Finalmente, un manejo adecuado de los programas que buscan el bienestar de los empleados, como la conciliación de la vida familiar y laboral, la formación continua y los programas de salud y seguridad ocupacional, entre otros, llevan a los empleados a aumentar su sentido de pertenencia y a poner todo su empeño en la realización de su trabajo. Esto se ve reflejado en la satisfacción de los clientes finales.

En conclusión, la comunidad de beneficiarios debe experimentar el cambio, la organización técnica debe gestionar la intervención y la empresa debe ver fortalecidas sus estrategias de sostenibilidad.

4.4. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

4.4.1. Fases de la propuesta

Para aplicar la RSE, (Lima & López, 2012) establece seis momentos que agruparemos en tres fases:

a) Fase de planeación, donde se debe definir el concepto, alcance y dimensiones de la RSE.

Implica elaborar un diagnóstico de percepción, tras la capacitación y discusión sobre el concepto y comprensión de RSE y su aplicación en las actividades de la empresa (Lima & López, 2012). Los objetivos planteados en

una línea estratégica se deben traducir en programas y estos, a su vez, suponen la elaboración de varios proyectos.

b) Fase de implementación de la RSE.

La implementación de RSE en la empresa debe tener al menos dos consideraciones:

- Primero, la estructura responsable de su implementación que puede, de acuerdo a la Red SEKN, tener tres modalidades: mantener la estructura de la organización y que se atienda a cada stakeholder de acuerdo a su área; la creación estructura organizacional ampliada con comités ad-hoc o; la creación de una estructura independiente, fundación o asociación empresarial, que asume las funciones (Vives & Peinado-Vara, 2011)
- Segundo, el financiamiento para desarrollar las actividades, que puede ser variable en función de la evolución del negocio o un porcentaje sea del presupuesto general o de las ventas (Torresano, 2012)

c) Fase de evaluación que comprende la medición, visibilización y retroalimentación de los procesos en materia de RSE.

La medición de estas acciones o los reportes que se deseen presentar sobre esos resultados del RSE deben empezar desde el auto diagnóstico encaminado a analizar la gestión de la empresa en cada espacio donde exista una conducta socialmente responsable, siempre considerando el contexto donde se desenvuelve la empresa. Las autoras Canessa y Cuba sintetizan la importancia de la medición en una sola frase que encabeza su libro “lo que no se mide no se hace” (Canessa & Cuba, 2006)

4.4.2. Plan de acción

El plan de acción se desarrolla en función de los objetivos de mejora y sus respectivas actividades y funcionarios responsables:

Tabla 30. Plan de acción de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

OBJETIVOS DE MEJORA	RESPONSABLE	MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Socialización y discusión sobre el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y su aplicación en la empresa.	Talento humano	X			X			X			X		
Diseñar programas y proyectos alineados a las líneas estratégicas para el cumplimiento de los objetivos planteados.	Administración			X			X			X			X
Implementar los programas relacionados a la responsabilidad social empresarial	Talento humano	X	X		X	X		X	X		X	X	
Diagnosticar la situación de la gestión de la empresa respecto a su responsabilidad social	Administración Control interno Auditoria interna		X	X		X	X		X	X		X	X
Evaluar la gestión de la empresa respecto a su responsabilidad social	Administración Control interno Auditoria interna			X			X			X			X
Ejecutar un seguimiento a los procesos con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de la RSE	Administración Control interno Auditoria interna	X	X		X	X		X	X		X	X	

Elaboración propia.

4.4.3. Evaluación.

En este sentido se presenta una lista de indicadores clave de RSE en materia laboral para identificar algunos aspectos básicos de medición a partir de la teoría de motivación y satisfacción del empleado de Stephen Robbins

(Robbins, 2004) considerados en la presente investigación, ya que se ajustan a los puntos expuestos en la ISO 26000 sobre Prácticas laborales que especifican asuntos como el Trabajo y relaciones laborales, Condiciones de trabajo y protección social, Diálogo social, Salud y seguridad ocupacional, y Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (ISO 26000, 2010).

Y además, aspectos sobre Derechos humanos básicos que incluyen la seguridad, libertad de expresión, privacidad, salud, vida y libertad, así como un nivel de vida adecuado. Si bien tradicionalmente los gobiernos tienen el deber de proteger a las personas contra abusos de derechos humanos por parte de terceros, se reconoce que las empresas tienen una necesidad legal, moral y comercial a involucrarse en forma positiva en este asunto (Pagani-Tousignant, 2015)

Tabla 31. Indicadores clave de Responsabilidad Social Empresarial en materia laboral

Condiciones adecuadas que proporcionen seguridad y bienestar en el trabajo diario	Jornada laboral razonable
	Condiciones físicas confortables, seguras y funcionales que minimicen los riesgos de enfermedades o accidentes en su lugar de trabajo.
Oportunidades de crecimiento profesional y capacitación continua	Capacitaciones para incrementar las habilidades del trabajador y su conocimiento.
	Oportunidad de ascensos de acuerdo al rendimiento y capacidad del empleado.
	Igualdad de condiciones en los procesos para postularse a puestos de trabajo.
Remuneración justa	Reducir la brecha entre el pago a ejecutivos y trabajadores por hora.
	Compensación por las horas extras trabajadas fuera de jornada.
	Evaluación de carga laboral, preparación, y responsabilidad del trabajador para establecer un salario justo.
Apertura para el desarrollo de capacidades	Autonomía: aporte de criterio e ideas para la toma de decisiones.
	Uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola.
Participación	Libertad de expresión sin miedo ni represalias, y siempre de forma equitativa.
Balance entre trabajo y vida	Los requerimientos de trabajo, incluyendo programas-presupuesto, asuntos urgentes, y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.

Relevancia social y vida laboral	Reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en como son comercializados los productos, disposición de desechos y tratos por parte de los empleados
Integración social en el trabajo de la organización	Eliminar prejuicios.
	Fomentar la igualdad; movilidad; apertura interpersonal.
	Apoyar los grupos o equipos de trabajo.

Fuente: (Robbins, 2004)

Elaboración: propia

4.4.4. Seguimiento

Posterior a todo proceso evaluativo, mediante el cual se obtienen observaciones respecto a novedades y alternativas de mejora propuestas, se torna necesario el diseño y ejecución de un plan de monitoreo a las actividades post-evaluación que permitan promover la ejecución de medidas de reacción y muchas veces correctivas a las observaciones generadas en la evaluación.

El proceso de seguimiento a las novedades y observaciones deberá ser ejecutado por personal administrativo a la par que por el personal de control interno / auditoría interna de la empresa, para garantizar de esta forma que el examen realizado a la gestión de la responsabilidad social y las observaciones resultantes de dicha evaluación sean consideradas en los procesos de retroalimentación y mejora continua de la institución.

4.5. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS

Al abarcar la responsabilidad social empresarial aristas como las sociales, económicas y ambientales, los principales beneficiarios corresponden a todos los actores del entorno de la empresa, tales como:

- Los colaboradores internos al mejorar su relación con la empresa y la perspectiva con la que la miran,
- Los proveedores al generar empatía basada en el respeto de compromisos,
- La comunidad aledaña a la planta, al brindar elementos de mejora al entorno,

- Los dependientes de los colaboradores internos y demás beneficiarios indirectos, que se ven favorecidos con el buen ambiente, estabilidad y entorno que genera la RSE.

Asimismo, al generar todos estos beneficios directos, la empresa se beneficia de forma indirecta al favorecer las relaciones con la empresa, las cuales inciden finalmente en la oportunidad de seguir desarrollándose de forma sostenible.

4.6. FACTIBILIDAD DE SU APLICACIÓN

- **Factibilidad económica:** La implementación de acciones para evaluar la gestión de la responsabilidad social dentro de la institución, no representa mayor significancia desde el punto de vista económico, ya que estos parámetros están considerados en el Plan Operativo Anual, de esta manera se obtendría ingresos considerables al existir mayor compromiso por parte de quienes conforman Fishcorp S.A.
- **Factibilidad humana:** La formación constante y el alto índice de compromiso por parte de la directiva y demás trabajadores de la institución, hacen de las soluciones propuestas una metodología viable para la mejora continua dentro de la empresa, la calidad humana, el compromiso social, la participación activa y la sociabilización de nuevas ideas, ayudaran al crecimiento exponencial de la entidad.
- **Factibilidad técnica:** La alta gama de bienes tangibles e intangibles con los que cuenta Fishcorp S.A, hacen de esta institución una fuente amplia en crecimiento profesional y humano, la incorporación de nuevos sistemas de gestión y la aplicación frecuente de normas internacionales, favorecen la implementación

de metodologías innovadoras para el monitoreo de los procesos, haciendo factible su ejecución de forma técnica.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En la empresa Fishcorp S.A., objeto de estudio de la presente investigación, se evidencia la existencia de programas relacionados a la responsabilidad social empresarial debido a las regulaciones coyunturales que esta empresa debe cumplir con los diferentes organismos, no obstante se limitan al cumplimiento de lo mínimo establecido y no cuentan con procesos de retroalimentación y mejora.
- La empresa FISHCORP S.A. mantiene un conjunto de programas como parte de su manejo socio-económico-ambiental, orientado hacia el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, los cuales se ejecutan y evalúan periódicamente de acuerdo a las disposiciones de los organismos reguladores.
- Al ser evaluados desde el punto de vista del personal, los programas relacionados a la responsabilidad social empresarial que ejecuta FISHCORP S.A. evidencian falencias en intenciones, esto a causa de que su cumplimiento se ejecuta hasta el límite de sus obligaciones con los organismos reguladores, por tanto al no ser requeridos mediante norma, se incumplen ciertos elementos complementarios para la responsabilidad social empresarial integral.

5.2. RECOMENDACIONES

- A los estudiantes y profesores de carreras de administración de empresas, investigadores y demás profesionales relacionados con la administración empresarial, desarrollar metodologías para la aplicación de programas que promuevan la responsabilidad social empresarial, así como métodos para su evaluación, monitoreo y retroalimentación.
- A la empresa Fishcorp S.A., mediante sus funcionarios administrativos, incentivar la proactividad de sus clientes internos respecto a la implementación de políticas que mejoren en ambiente laboral como factor influyente en la responsabilidad social empresarial, en temas ambientales, sociales y económicos.
- A la empresa Fishcorp S.A., mediante su personal operativo, comprometerse en el desarrollo de la empresa mediante la colaboración con los planes y políticas que promuevan la responsabilidad social saludable.

BIBLIOGRAFÍA

- Alayo, A. (2018). Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017. *ULADECH*.
- Alvarado, A. (2007). Marketing y responsabilidad social empresarial. Un mapa de navegación. *Teoría y praxis*, 113-148.
- Annan, K. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com.ec/search?rlz=1C1VSNE_enEC714EC715&biw=695&bih=695&ei=_L5PW5zuDfDv5gKE4ZOgAw&q=definicion+de+Pacto+Global+de+Naciones+Unidas+segun+autores&oq=definicion+de+Pacto+Global+de+Naciones+Unidas+segun+autores&gs_l=psy-ab.3...47182.49224.0.
- Antelo-Gonzalez, Y., & Alfonso-Robaina, D. (Abril de 2015). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007
- Aristizabal, P. C. (08 de Febrero de 2010).
- Baduy, A., Granda, M., Alarcón, C., & Cardona, D. (2017). ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN APLICADAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “PUNTO EXE” DEL CANTÓN MANTA. *ECA Sinergia*, 41-50.
- Boff, L. (27 de Enero de 2012). Obtenido de <https://www.alainet.org/es/active/52383>
- Bonifaz, R. (2016). LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO CHAMBO RIOBAMBA 06D01 – SALUD Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE PERIODO 2015. *Universidad Nacional del Chimborazo*.

- Bowen. (1953). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Briones, K. G., & Gutierrez, E. C. (Septiembre de 2017). *Evaluación de la responsabilidad social de las empresas exportadoras del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3815>
- Canessa, G., & Cuba, C. (2006). *Indicadores de RSE*. Lima: 1ra edición.
- Cantillo, T. (2013). Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/47293/1/6819572.2013.pdf>
- Carroll. (1979). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000101&pid=S0120-4645201300020000900004&lng=en
- Carroll. (1991). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000105&pid=S0120-4645201300020000900006&lng=en
- Carroll. (1999). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000107&pid=S0120-4645201300020000900007&lng=en
- CCE. (18 de Julio de 2001). Obtenido de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- Chavez, C. M. (s.f.). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones.shtml>
- Chávez, C., & Puicón, E. (2018). "NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA, 2017. *Universidad Privada del Norte*.

Chris, G. L. (13 de Marzo de 2017). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18351/1/EMPASTADO%20TESIS-KAREN-GARAY-COMPLETA-FINAL.pdf>

Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Nuestro futuro común*.

Davis. (1967). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000113&pid=S0120-4645201300020000900010&lng=en

Davis. (1973).

Drucker. (1984). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000115&pid=S0120-4645201300020000900011&lng=en

Duque, E., & Parra, M. (2015). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *RPE*, 35-54.

Edelman, A. (2001). MODELOS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN. *Memoria de Difusión Científica y Técnica*, 1-7.

Elizabeth. (29 de septiembre de 2016). Obtenido de <https://issuu.com/elizabeth9227/docs/boletin>

Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Madrid: Editex.

Fierro, N. (2015). Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9020>

FISHCORP S.A. (2019). *Ubicación*. Obtenido de <http://fishcorpsa.net/ubicacion.html>

Friedman. (13 de septiembre de 1970). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000118&pid=S0120-4645201300020000900013&lng=en

- Gardey, J. P. (2009). Obtenido de <https://definicion.de/ejecucion/>
- Gardey, J. P. (2011). Obtenido de <https://definicion.de/hidrocarburos/>
- Gardey, J. P. (2013). Obtenido de <https://definicion.de/colectivo/>
- Gardey, J. P. (2013). Obtenido de <https://definicion.de/humanismo/>
- Gardey, J. P. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/estricto/>
- Garza, E., Badii, M., & Abreu, J. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 1-64.
- GCALIDADTOTAL. (2018). Gestión de Calidad Total. *Sistemas y aplicaciones de la gestión de calidad en las empresas*, 2-3.
- Giovanni Pérez Ortega, M. D. (Junio de 2011). Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/29490/1/27942-98991-1-PB.pdf>
- Gómez, E. (25 de Julio de 2017). *La ciudad impulsa la RSE con una ordenanza*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/quito-impulsa-rse-ordenanza-empresas.html>
- Heald. (1957). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000125&pid=S0120-4645201300020000900017&lng=en
- Hernández, C. (2014). EL SERVICIO AL CLIENTE COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD Y CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS: CASO DE LAS ORGANIZACIONES ESCOLARES PARTICULARES. *Ciencia Administrativa*, 10-20.
- Hidalgo, S. (20 de septiembre de 2017). Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2017/09/las-7-empresas-con-mayor-responsabilidad-social-de-2017>

Isabel, L. C. (Febrero de 2017).

ISO 26000. (2010). *Responsabilidad social*. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Joaquín Gándara Ruíz Esparza, C. C. (s.f.). Obtenido de <http://www.imef.org.mx/grupos/guadalajara/descargas/gobcorporativo/Go bCorporativo1.pdf>

José Luis Rivera Velasco, L. E. (Octubre de 2016). Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/rse.html>

Juan Felipe Garcés Uribe, M. T. (Diciembre de 2013). Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2903/1/110114.pdf>

Julián Pérez Porto, A. G. (2015). Obtenido de <https://definicion.de/primordial/>

Julián Pérez Porto, M. M. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/actuacion/>

Julián Pérez Porto, M. M. (2012). Obtenido de <https://definicion.de/distrito/>

Kramer, P. (Diciembre de 2006). Obtenido de <http://www.cepb.org.bo/urser/wp-content/uploads/2014/12/E33.pdf>

Lima, B., & López, F. (2012). *Proyecto "Alianza para el Desarrollo Inicativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador"*. Consultoría para el levantamiento de información. CERES - Fundación Codespa.

Lima, M., & López, M. (13 de Junio de 2014). *Estudio de Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. Obtenido de <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>

López, R. (2001). Modelos de Gestión de Calidad . *Jesuitas León*, 1-9.

- María Merino, J. P. (2013). Obtenido de <https://definicion.de/ordenanza/>
- María Teresa Rojas Fabris, M. A. (Noviembre de 2016). Obtenido de http://mailing.uahurtado.cl/cuadernos_educacion_75/documentos/articulo_75.pdf
- Maridueña, W. (2018). *“PLAN DE MERCADEO Y EVALUACIÓN FINANCIERA PARA UNA FÁBRICA DE HIELO EN LA COMUNA DE OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA”*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- McGuire. (1963). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000130&pid=S0120-4645201300020000900021&lng=en
- Merino, J. P. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/consolidacion/>
- Merino, J. P. (2012). Obtenido de <https://definicion.de/transversal/>
- Merino, J. P. (2013). Obtenido de <https://definicion.de/promulgar/>
- Merino, J. P. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/consorcio/>
- Merino, J. P. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/integral/>
- Msc., P. D. (13 de marzo de 2017). Obtenido de <https://www.eppetroecuador.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/10/Memoria-EP-Petroecuador.pdf>
- operaciones, C. d. (s.f.). Obtenido de <https://ec.linkedin.com/company/consorcio-ecuatoriano-para-la-responsabilidad-social>
- Pagani-Tousignant, C. (2015). Gobierno y RSE, ¿qué hacer? Planes y resultados. Ecuador. *Revista Ekos Negocios*.
- Palacios, W., Félix, M., & Ormaza, M. (2016). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN UNA DIRECCIÓN FINANCIERA MUNICIPAL. *ECA Sinergia*, 24-32.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its Implications. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Parra, R., & Arce, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA*, 157-162.
- Paz, R. (2005). *Servicio al Cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Madrid: Ideas propias.
- Pérez, J. (2008). Modelo de Calidad. *DefinicionDe*, 1.
- Plus, M. (s.f.). Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/Cargos-miscelaneos-PKQSMYGFCDG2Y>
- Ponce, N. (15 de Julio de 2014). Obtenido de <http://www.i-parkman.com/es/articulos/derecho-corporativo/2265-importancia-del-gobierno-corporativo-en-las-empresas>
- Porter, M. E. (2007). Obtenido de <https://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>
- Porto, A. G. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/vocero/>
- Porto, J. P. (2017). Obtenido de <https://definicion.de/exento/>
- Porto, J. P. (2017). Obtenido de <https://definicion.de/fructifero/>
- Porto, J. P. (2017). Obtenido de <https://definicion.de/estandar/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* . Décima Edición: Prentice Hall.
- Rodas. (2004). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000122&pid=S0120-4645201300020000900015&lng=en

- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Redalyc*, 13-20.
- Sánchez Gómez, R. (21 de Septiembre de 2009). Obtenido de <https://es.slideshare.net/mentelibre/logica-difusa-introduccion>
- Sislema, S. A., & Ramirez, L. A. (Agosto de 2017). *Evaluación de la responsabilidad social de las empresas exportadoras del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3810>
- Suárez, N., & Tumbaco, E. (2018). Calidad Del Servicio Y La Gestión De Atención Al Cliente Del Departamento De Catastro, GAD Pedro Carbo. *UdeGuayaquil*, 84.
- Thompson, I. (Enero de 2008). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Tinoco-Cantillo, A.-B. & (2012). Obtenido de http://www.unilibre.edu.co/cartagena/pdf/investigacion/revistas/Revista_Saber_Ciencia_y_Libertad_ind/Saber_Ciencia_y_Libertad_Indexada_2016_2.pdf
- Torres, R., Caballero, D., Fernández, B., & Viera, E. (2018). La calidad de los servicios gastronómicos en el balneario San clemente, Manabí, Ecuador. *Retos Turísticos*, 9-18.
- Torresano, M. (2012). *Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador*. IDE Business School.
- Trejo, H. (2018). Qué es la Calidad. *Informática Médica*, 1-9.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y Servicio. Concepto y herramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Veliz, R. (02 de Abril de 2012). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/87690624/Concepto-de-sistematizacion>

VERITRADE CORP. (2019). *Fischcorp S.A. con RUC: 1390145493001*. Obtenido de Valor FOB Exportado (cifras en USD\$): <https://www.veritradecorp.com/es/ecuador/importaciones-y-exportaciones-fishcorp-sa/ruc-1390145493001>

Villacís, C., Suárez, Y., & Guillín, X. (3 de Agosto de 2016). *Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador*. Obtenido de Revista Publicando, 3(8). 2016, 452-466. ISSN 1390-9304: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5833426.pdf>

Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Fondo Multilateral de Inversiones / Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de www.fomin.org.com

Wood. (1991). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000139&pid=S0120-4645201300020000900026&lng=en

ANEXOS

Anexo 1. Registro Único de Contribuyentes – Empresa FISHCORP S.A.

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES			
NÚMERO RUC:	1390145493001		
RAZÓN SOCIAL:	FISHCORP S.A.		
NOMBRE COMERCIAL:	FISHCORP S. A.		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO:	S/N
FECH. NACIMIENTO:		FECH. INICIO ACTIVIDADES:	16/07/1996
FECH. INSCRIPCIÓN:	29/01/1997	FECH. ACTUALIZACIÓN:	09/01/2014
FECH. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FECH. REINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL			
PESCA.MARITIMA Y CONTINENTAL DE PECES, CRUSTACEOS, MOLUSCOS			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: MANABI Cantón: JARAMILJO Parroquia: JARAMILJO Numero: S/N Carretero: VIA MANTA ROCAFUERTE Kilometro: CUATRO Y MEDIO Referencia Ubicación: FRENTE A LA GASOLINERA MAS GAS Telefono Trabajo: 052380514 Telefono Trabajo: 052380526 Telefono Trabajo: 052380515 Email: luis1952@hotmail.com			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
<ul style="list-style-type: none"> - ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES - ANEXO RELACION DEPENDENCIA - ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE - DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA - IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS 			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2	ABIERTOS	2
JURISDICCION	\ REGIONAL MANABI\ MANABI	CERRADOS	0

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NÚMERO RUC: 1390145493001
 RAZÓN SOCIAL: FISHCORP S.A.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FECH. INICIO ACT.:	16/07/1996
NOMBRE COMERCIAL:	FISHCORP S.A.	FECH. CIERRE:		FECH. REINICIO:	

ACTIVIDAD ECONOMICA:

PESCA MARITIMA Y CONTINENTAL DE PECES, CRUSTACEOS, MOLUSCOS
 PRODUCCIÓN DE PESCADO Y FILETES DE PESCADO, INCLUSO PESCADO PICADO, TROZADO O MOLIDO, FRESCOS, REFRIGERADOS O CONGELADOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MANABI Canton: JARAMIJO Parroquia: JARAMIJO Numero: SIN Referencia: FRENTE A LA GASOLINERA MAS GAS Carretero: VIA MANTA
 ROCAFUERTE Kilometro: CUATRO Y MEDIO Telefono Trabajo: 052380514 Telefono Trabajo: 052380526 Telefono Trabajo: 052380515 Email:
 lulis1952@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO:	002	Estado:	ABIERTO - OFICINA	FECH. INICIO ACT.:	22/01/2004
NOMBRE COMERCIAL:		FECH. CIERRE:		FECH. REINICIO:	

ACTIVIDAD ECONOMICA:

PESCA MARITIMA Y CONTINENTAL DE PECES, CRUSTACEOS, MOLUSCOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MANABI Canton: MANTA Parroquia: MANTA Calle: AV. 5 Numero: SIN Interseccion: CALLE 9 Referencia: A LADO DE LA OFICINA DE LA COMPAÑIA
 VIZZON Edificio: MUTUALISTA PICHINCHA Oficina: 303 Telefono Trabajo: 052620057

Anexo 2. Formato de encuesta aplicado

 						
<p>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p> <p>Cuestionario para determinar la responsabilidad social de la empresa FISHCORP, y la incidencia en su desarrollo sostenible.</p>						
<p>Mi nombre es: Muñoz Soledispa Rina Cecibel, soy estudiante de la ULEAM y los datos que requiero es para mi Tesis de grado; su participación es voluntaria y anónima. La información que nos proporciona y que adquirimos será confidencial en forma global, no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas, únicamente indique un número que refleje su opinión, donde 5 representa la respuesta más favorable a la afirmación formulada y 1 la menos favorable.</p>						
Escala	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	
Valores	5	4	3	2	1	
<p>CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FISHCORP</p>						
PARTICIPACION	VERIFICAR LA PARTICIPACION					
	E1 La empresa genera programas comunitarios.	5	4	3	2	1
	E2 Esta institución apoya constantemente a la conservación del medio ambiente.	5	4	3	2	1
	E3 Los directivos y gerentes de la empresa participan en actividades de apoyo comunitario.	5	4	3	2	1

Escala		De acuerdo	Bastante de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Casi en desacuerdo	En desacuerdo
TRANSPARENCIA – INFORMACION	VERIFICAR LA TRANSPARENCIA – INFORMACION					
	E4 Se conoce cuándo dentro de la institución existen anomalías tanto laborales, como personales.	5	4	3	2	1
	E5 Hace conocer a los colaboradores cuando la empresa ha tenido buenos resultados y así mismo cuando es todo lo contrario.	5	4	3	2	1
	E6 La empresa brinda la información necesaria para que cada uno de los colaboradores se desenvuelva bien en su puesto de trabajo.	5	4	3	2	1
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VERIFICAR LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO					
	E7 Se capacitan a los colaboradores cada cierto tiempo para la prevención y minimización de la probabilidad de ocurrencia de accidentes.	5	4	3	2	1
	E8 La empresa otorga beneficios adicionales a los establecidos por la ley en los casos de embarazo.	5	4	3	2	1
	E9 Se realizan programas para los colaboradores de la empresa para combatir el estrés y específicamente para las personas que desarrollan funciones más estresantes y con mayor esfuerzo mental o físico.	5	4	3	2	1
SOCIAL	VERIFICAR EN EL ÁMBITO SOCIAL					
	E10 Realizan los pagos de sueldos y salarios en los tiempos establecidos.	5	4	3	2	1
	E11 La empresa realiza inversión en capacitaciones para que las personas que le colaboran sepan actuar de manera eficiente y eficaz en el ambiente laboral.	5	4	3	2	1
	E12 En esta organización se tiene muy en cuenta el bienestar laboral.	5	4	3	2	1
ECONÓMICO	VERIFICAR EN EL ÁMBITO ECONÓMICO					
	E13 Realiza inversión en propiedad planta y equipo siempre y cuando este lo amerite.	5	4	3	2	1
	E14 Reconoce económicamente la participación de los trabajadores.	5	4	3	2	1
	E15 Se reconocen utilidades a los colaboradores de dicha empresa.	5	4	3	2	1

Escala		De acuerdo	Bastante de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Casi en desacuerdo	En desacuerdo
MEDIO AMBIENTE	VERIFICAR EN EL ÁMBITO DE MEDIO AMBIENTE					
	G16 Se siembran árboles para contribuir con el medio ambiente.	5	4	3	2	1
	E17 Se promueve la reducción del consumo de energía y agua.	5	4	3	2	1
	E18 Se implementa proceso para el destino adecuado a los residuos generados por la actividad específica de la empresa (vasos, cartuchos, papel, envases, plásticos, etc.)	5	4	3	2	1