

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE  
MANABÍ**



**Proyecto de investigación**

Previo a la obtención del título de: Licenciada en Administración de  
Empresas

**IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL DE LA  
EMPRESA CONSERVAS ISABEL S.A  
UBICADA EN EL CANTÓN MANTA**

**AUTORA:** Alay Franco Denisse Yamileth

**TUTORA:** Eco. Alexa María Cedeño Macías

Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Administración de  
Empresas

Manta-Manabí- Ecuador  
2022(1)

### **Certificación del tutor**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

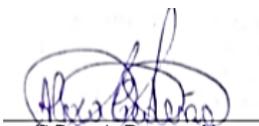
Haber dirigido y revisado el Proyecto de investigación, bajo la autoría de la estudiante Alay Franco Denisse Yamileth, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022-2023(1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA CONSERVAS ISABEL S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE MANTA”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 23 de Julio de 2022.

Lo certifico,



Eco. Alexa María Cedeño Macías, Mg.

**Docente Tutor(a)**

**Área: Administración de Empresas.**

## Certificado de Urkund



### Document Information

|                   |  |
|-------------------|--|
| Analyzed document | 2. DENISSE ALAY TITULACION DECIMO urkund.docx (D142357298) |
| Submitted         | 7/24/2022 7:34:00 PM                                       |
| Submitted by      |  |
| Submitter email   | alexa.cedeno@uleam.edu.ec                                  |
| Similarity        | 1%   |
| Analysis address  | alexa.cedeno.uleam@analysis.orkund.com                     |

### Sources included in the report

|           |  |   |
|-----------|--|---|
| <b>SA</b> | <b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / Marcillo Arcenales - trabajo final.docx</b><br>Document Marcillo Arcenales - trabajo final.docx (D78743442)<br>Submitted by: cedeno.alexa@gmail.com<br>Receiver: alexa.cedeno.uleam@analysis.orkund.com   |  2   |
| <b>SA</b> | <b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / URKUND RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE MANTA.docx</b><br>Document URKUND RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE MANTA.docx (D126701836)<br>Submitted by: alexa.cedeno@uleam.edu.ec<br>Receiver: alexa.cedeno.uleam@analysis.orkund.com         |  1   |
| <b>W</b>  | URL: <a href="https://www.buenastareas.com/ensayos/Rrii-Responsabilidad-Social/77358766.html">https://www.buenastareas.com/ensayos/Rrii-Responsabilidad-Social/77358766.html</a><br>Fetched: 7/24/2022 7:34:35 PM  |  1 |
| <b>SA</b> | <b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / 2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE MANTA ENERO23.docx</b><br>Document 2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE MANTA ENERO23.docx (D126595166)<br>Submitted by: alexa.cedeno@uleam.edu.ec<br>Receiver: alexa.cedeno.uleam@analysis.orkund.com |  1 |

### **Declaración de autoría**

Yo, Denisse Yamileth Alay Franco manifiesto que el presente trabajo de investigación titulado “**Importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en el cantón Manta**”, ha sido desarrollado con idea e investigación respetando los derechos de autor, por lo que menciono que es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad legal el contenido.



---

Denisse Yamileth Alay Franco

**C.I.131485347-2**

### **Aprobación del trabajo**

Los miembros del tribunal del grado dan la aprobación del trabajo de titulación sobre el tema “**Importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en el cantón Manta**”, elaborado por la egresada Denisse Yamileth Alay Franco, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Carrera Administración de Empresa.

---

Presidente del tribunal

Eco. Cesar Raúl Alarcón Chávez

---

Miembro del tribunal

Ing. Miguel Oswaldo Rodríguez Duran

---

Miembro del tribunal

Dr. Juan Alberto Moreira Roca

## **Dedicatoria**

Al terminar con éxito el trabajo de investigación, se lo dedico a Dios ya que sin él no sería capaz de culminarlo y mucho menos llegar a donde estoy y sobre todo estar saludable a pesar de las circunstancias en las que nos encontramos por el Covid-19, en segundo lugar quiero dedicar a mi madre Patricia Franco y abuela Rosa Reyes esas mujeres intachables luchadoras y empujadoras que me enseñaron a ser humilde, me apoyaron moral y económicamente en todo este proceso, me ayudaron a superarme cada día, me deseo lo mejor en cada paso que di, siempre estuvieron ahí para mí a pesar del duro camino, gracias por existir porque su presencia ayudo a construir y forjar lo que soy ahora. Gracias a mi hermana Josselyn Alay por estar ahí para mí en las buenas y malas, a mi padre Jimmy Alay por su apoyo económico y estar pendiente durante este proceso.

Gracias a mi amiga Adriana Alava por su apoyo y aliento durante este proceso, para que no se me olvide que tengo un proyecto de tesis por terminar.

Agradezco a mi tutora académica la Eco. Alexa Cedeño Macias, por su orientación y enseñanza durante el proceso de titulación, su atención en la culminación de mi proyecto de investigación y a todas las personas que confiaron y creyeron en mi para ayudarme a realizar este objetivo.

A ellos, les dedico este trabajo lo cual lo he podido hacer adquiriendo los conocimientos necesarios adquiridos en la universidad y aplicando todos los valores y consejos enseñados.

Denisse Alay Franco

## **Reconocimiento**

La descripción detallada de la investigación desarrollada para el tema del proyecto de tesis es el codiciado fruto y resultado de los conocimientos adquiridos en cada aula de la Facultad de Ciencias Administrativas, gracias a los docentes que nos han impartido sus conocimientos en cada aula en particular, por las adecuadas instrucciones apropiadas por mi tutora de tesis; por esta razón realizo el justo reconocimiento:

A la Eco. Alexa Cedeño Macías, instructora de mi trabajo de titulación, su vasto conocimiento científico me permitió guiarme con claridad en todos los parámetros que necesitaba para realizar mi investigación y apoyarme en aclarar los desconocimientos que me venían en el camino.

A la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en la ciudad de Manta, por estar dispuestos a brindarme su ayuda e información para mi investigación y así obtener evidencia que sustente este proyecto.

A la Facultad de Ciencias Administrativas por aportar con sus instalaciones para que los docentes impartan los conocimientos que necesitamos para desarrollarnos como estudiantes y futuros profesionales.

Denisse Alay Franco

## Índice general

|   |           |
|---|-----------|
| Certificación del tutor.....                                | ii        |
| Certificado de Urkund.....                                  | iii       |
| Declaración de autoría.....                                 | iv        |
| Aprobación del trabajo.....                                 | v         |
| Dedicatoria.....  | vi        |
| Reconocimiento.....   | vii       |
| Índice general.....   | viii      |
| Índice de tablas.....                                       | xi        |
| Índice de gráficos.....                                     | xii       |
| Resumen.....  | xiii      |
| Abstract.....   | xiv       |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>                                      | <b>15</b> |
| 1.1 Introducción.....                                       | 15        |
| 1.2 Diseño teórico.....                                     | 17        |
| 1.2.1 El problema.....                                      | 17        |
| 1.2.2 Planteamiento del problema.....                       | 17        |
| 1.2.3 Formulación del problema.....                         | 19        |
| 1.2.3.1 Problema científico general.....                    | 19        |
| 1.2.3.2 Problemas específicos.....                          | 19        |
| 1.2.4 Formulación del objeto de la investigación.....       | 19        |
| 1.2.5 Formulación de los objetivos de la investigación..... | 20        |
| 1.2.5.1 Objetivo general.....                               | 20        |
| 1.2.5.2 Objetivos específicos.....                          | 20        |

|  |    |
|--|----|
| 1.2.6 Delimitación .....   | 20 |
| 1.2.6.1 Delimitación espacial .....  | 20 |
| 1.2.6.2 Delimitación temporal .....  | 20 |
| 1.2.6.3 Delimitación conceptual .....  | 20 |
| 1.2.7 Formulación de la Hipótesis .....  | 21 |
| 1.2.7.1 Hipótesis general .....  | 21 |
| 1.2.8 Determinación de las variables .....                                     | 22 |
| 1.2.9 Matriz de consistencia .....   | 23 |
| 1.3 Diseño Metodológico .....  | 26 |
| 1.3.1 Tipo y diseño de investigación .....                                     | 26 |
| 1.3.2 Población de estudio .....   | 26 |
| 1.3.3 Tamaño de la muestra .....   | 27 |
| 1.3.4 Técnica de recolección de datos .....                                    | 27 |
| 1.3.5 Justificación de la Investigación .....                                  | 29 |
| CAPÍTULO II .....  | 31 |
| 2. Marco Teórico .....   | 31 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación .....                                     | 31 |
| 2.1.1 Artículos científicos .....  | 31 |
| 2.1.2 Libros .....   | 38 |
| 2.1.3 Tesis doctorales .....   | 42 |
| 2.2 Bases teóricas .....   | 45 |
| 2.2.1 Fundamentación teórica de la Responsabilidad Social<br>Empresarial ..... | 45 |
| 2.2.2 Origen de la Responsabilidad Social Empresarial .....                    | 45 |
| 2.2.3 Conceptos y definición .....   | 46 |

|                       |   |    |
|-----------------------|---|----|
| 2.2.4                 | Indicadores INCAE .....                               | 51 |
| 2.2.5                 | Estructura de los indicadores .....                   | 52 |
| 2.2.6                 | Empresa Conservas Isabel S.A .....                    | 55 |
| 2.2.6.1               | Misión .....  | 56 |
| 2.2.6.2               | Visión .....  | 56 |
| 2.2.6.3               | Valores .....   | 56 |
| 2.2.7                 | Glosario de términos .....                            | 58 |
| CAPÍTULO III .....    |   | 63 |
| 3.                    | Diagnostico o estudio de campo .....                  | 63 |
| 3.1                   | Cuestionario .....                                    | 63 |
| 3.4.2                 | Análisis e interpretación general de resultados ..... | 77 |
| CAPITULO IV .....     |   | 79 |
| 4.                    | Diseño de la propuesta .....                          | 79 |
| 4.1                   | Título .....  | 79 |
| 4.2                   | Objetivos .....                                       | 79 |
| 4.2.1                 | Objetivo general .....                                | 79 |
| 4.2.2                 | Objetivos específicos .....                           | 79 |
| 4.3                   | Justificación de la propuesta .....                   | 80 |
| 4.4                   | Planteamiento de la propuesta .....                   | 80 |
| Conclusiones .....    |   | 83 |
| Recomendaciones ..... |   | 84 |
| Bibliografía .....    |   | 85 |
| Anexos .....          |   | 91 |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Determinación de las variables.....  | 22 |
| <b>Tabla 2.</b> Matriz de consistencia .....   | 23 |
| <b>Tabla 3.</b> Operacionalización de variable para el instrumento de recolección de datos. .... | 25 |
| <b>Tabla 4.</b> Alternativa .....  | 27 |
| <b>Tabla 5.</b> Formato de recolección de datos .....  | 28 |
| <b>Tabla 6.</b> Categoría de puntuación .....  | 29 |
| <b>Tabla 7.</b> Generación de empleo directo o indirecto .....                                   | 72 |

## Índice de gráficos

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfico 1.</b> Puntaje Global de RSE en la empresa Conservas Isabel S.A.....             | 63 |
| <b>Gráfico 2.</b> Puntaje global de la dimensión cumplimiento de leyes.....                 | 64 |
| <b>Gráfico 3.</b> Puntajes por indicadores de cumplimiento de leyes.....                    | 64 |
| <b>Gráfico 4.</b> Puntaje global de la dimensión desarrollo de capital humano .....         | 67 |
| <b>Gráfico 5.</b> Puntaje por indicadores de desarrollo de capital humano .....             | 67 |
| <b>Gráfico 6.</b> Puntaje Global de la dimensión beneficios a colaboradores .....           | 69 |
| <b>Gráfico 7.</b> Puntaje por indicadores de la dimensión beneficios a colaboradores .....  | 70 |
| <b>Gráfico 8.</b> Puntaje global de la dimensión de proyección a la comunidad.....          | 72 |
| <b>Gráfico 9.</b> Generación de empleo directo o indirecto.....                             | 73 |
| <b>Gráfico 10.</b> Puntaje por indicadores de la dimensión proyección a las comunidades ... | 73 |
| <b>Gráfico 11.</b> Puntaje Global de las dimensiones .....                                  | 77 |

## Resumen

En el presente trabajo de investigación se realizó un análisis de Responsabilidad Social para determinar si en la empresa Conservas Isabel S.A del Cantón Manta se ha implementado eficientemente un modelo de RSE que le permitan iniciar el camino hacia el desarrollo sostenible, donde para la aplicación del cuestionario se utilizó la Guía de indicadores INCAE ( Instituto Centroamericano de Administración de Empresas) , el cual incluye indicadores de Responsabilidad Social basados en las mejores prácticas y estándares internacionales, para el análisis de resultados se tomó como referencia la categorización de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC)-Paraguay organización participante de la Guía.

Esta investigación documental-cuantitativa-descriptiva tiene como propósito mejorar la gestión de Responsabilidad social de la empresa Conservas Isabel S.A del cantón Manta, donde la coordinación se expresa estratégicamente de acuerdo con el contexto aplicable. Los resultados obtenidos reflejan que la Organización cuenta con ciertas prácticas de RSE en el marco de las obligaciones y el cumplimiento de sus mandatos empresariales, por lo que se presenta como propuesta la Implementación de acciones para el progreso de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A del cantón Manta.

**Palabras claves:** Responsabilidad social empresarial, ambiental, social.

## **Abstract**

In the present research work, an analysis of Social Responsibility was carried out to determine if the company Conservas Isabel S.A of the Manta Canton has efficiently implemented a CSR model that allows it to start the path towards sustainable development, where for the application of the questionnaire The INCAE Indicator Guide (Central American Institute of Business Administration) was used, which includes Social Responsibility indicators based on best practices and international standards. For the analysis of results, the categorization of the Association of Christian Entrepreneurs was taken as a reference ( ADEC)-Paraguay participating organization of the Guide.

This documentary-quantitative-descriptive research aims to improve the Social Responsibility management of the company Conservas Isabel S.A of the Manta canton, where coordination is expressed strategically according to the applicable context. The results obtained reflect that the Organization has certain CSR practices within the framework of the obligations and compliance with its business mandates, for which the Implementation of actions for the progress of Corporate Social Responsibility in the company Conservas Isabel is presented as a proposal. S.A of the Manta canton.

**Keywords:** Corporate social responsibility, environmental, social.

## CAPÍTULO I

### 1.1 Introducción

En la actualidad muchas empresas ecuatorianas confunden el verdadero concepto que conlleva la responsabilidad social empresarial también conocido como (RSE) y lo terminan comparando con el nivel de rentabilidad y el aspecto benéfico.

El mundo evoluciona y con él en el año de 1960 la responsabilidad social empresarial comenzó a tener un enfoque cada vez más globalizado, con nuevos retos hacía el campo empresarial.

En este sentido la RSE puede describirse como la responsabilidad que la empresa tiene o asume frente a la sociedad en general. Por lo tanto, en nuestro entorno, la responsabilidad social empresarial se ha convertido en el referente de evaluaciones de estándares para una adecuada gestión empresarial, basados en el compromiso y la confianza de la empresa hacia los empleados, las familias y la sociedad en general.

La importancia de la responsabilidad social empresarial contribuye al desarrollo y el empoderamiento de pertenencia y confianza del talento humano para la empresa, que permitirá tener una empresa de calidad, calidez, con una imagen hacia la comunidad de gestión, lo que ayuda a mantener clientes e ingresar a nuevos mercados, permitiendo el flujo de procedimientos y seguridad del trabajo, reducir, reciclar y reutilizar muchos recursos, logrando así ahorrar dinero, recuperando inversión y optimización de recursos.

La responsabilidad social empresarial en las organizaciones necesita enfocarse en dos factores, el ambiental y el social, ya que con el uso de la tecnología adecuada, pueden permitirles mejorar el tercer factor, el económico, factor motivador de cada organización, promoviendo así el desarrollo sostenible.

Las preocupaciones ambientales y sociales conducen a la búsqueda de lineamientos apropiados para la aplicación efectiva de la responsabilidad social empresarial para brindar un sistema económico más saludable. Como resultado en nuestro país han surgidos estándares internacionales reconocidos como la ISO, como lineamientos estrictos para encontrar certificaciones que garanticen un comportamiento ético y responsable.

El método utilizado es cuantitativo-descriptivo ya que se describen los hechos en el momento de la observación, abordando problemas del mundo real y permitiendo tener una opinión clara sobre la Importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A de la ciudad de Manta a partir de elementos teóricos que brinda recursos para la investigación y el análisis basados en el uso teórico de los conocimientos adquiridos sobre las ciencias administrativas.

El presente proyecto de investigación está conformado por cuatro capítulos los cuales contienen el diseño teórico que se encuentra en el capítulo I, el Marco teórico en el capítulo II, la metodología en el capítulo III y como último punto el capítulo IV donde encontramos la propuesta.

Obtenidos los resultados del cuestionario, se reflejó que la empresa Conservas Isabel S.A cuenta con ciertas prácticas de RSE las cuales se encuentran dentro del marco de obligatoriedad y cumplimiento, por lo que se presenta como propuesta la implementación de acciones para el progreso de responsabilidad social empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A de la ciudad de Manta.

## **1.2 Diseño teórico**

### **1.2.1 El problema**

### **1.2.2 Planteamiento del problema**

La responsabilidad social empresarial se puede definir como contribución de mejora social, económica y medioambiental activa y voluntaria la cual las empresas generalmente tienen como objetivo mejorar su situación competitiva y de valor añadido que va más allá del alcance del cumplimiento de las leyes y regulaciones enfocándose en una obligación que toda empresa debe cumplir, permitiendo así que se esté cumpliendo con sus obligaciones. Además este concepto contiene un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial que buscan un nuevo equilibrio entre las dimensiones económicas, sociedad y medio ambiente.

Por lo tanto, la responsabilidad social es uno de los aspectos más destacados de la agenda global tanto a nivel empresarial como en otras instituciones públicas o privadas. La toma de control de la tecnología, la globalización y la creciente conciencia pública han creado la necesidad de un modelo comercial que opere y proteja el ecosistema social y ambiental. Vivimos en un planeta donde continúan existiendo graves desequilibrios y es así la necesidad de aplicar la responsabilidad social empresarial como respuesta de todos los factores socioeconómicos.

De acuerdo con (Medina, 2006) la responsabilidad Social empresarial debe formar parte de la esencia de la empresa e inscribirse en su misión y visión, implicando una transformación integral y dedicando los recursos y esfuerzos necesarios para llevar a cabo el proyecto de renovación de la empresa con sus propias creencias, permitir que los involucrados se involucren activamente, ya que esta es la búsqueda de la calidad en todas sus acciones.

La ( CEMEFI) que es llamado el Centro Mexicano para la Filantropía, se fundó en el año de 1988, la cual indica que una organización socialmente responsable tiene un compromiso consciente y consistente con el cabal cumplimiento de su objeto tanto interna como externamente, teniendo en cuenta las expectativas de todos los involucrados en lo económico, ambiental, social o humano, demostrando respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades, el medio ambiente y el respeto por la construcción por el bien común. (Porto, 2006, págs. 67-68).

En Ecuador, el concepto de Responsabilidad social Empresarial (RSE) ha cambiado desde principios de 2008 y ha seguido evolucionando desde entonces, actualmente existe CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social), que promueve el concepto de responsabilidad social empresarial y las mejores prácticas en el centro de los negocios de las empresas, convirtiéndolas en movilizadoras de una sociedad más justa y sostenible. (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2012).

Un estudio del comité de Responsabilidad Corporativa de la Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana, en conjunto con 13 organizaciones del sector público y privado, determino que el 75% de la población ecuatoriana tiene un “noción parcial” de lo que es la responsabilidad social.

Es importante considerar que Manabí representa el 9.9% del 100% de las empresas existentes en el país, ocupando el tercer lugar, sin embargo, representa un numero pequeño cuando se trata de empresas que están cumpliendo con la responsabilidad social empresarial.

En la ciudad de Manta existen 41 empresas afiliadas a la Cámara de Industrias de Manta, de los miles de empresas y microempresas que existen en la ciudad, se puede decir

que de todas estas empresas solo el 5% de las empresas implementan responsabilidad social y una de ellas es la empresa Conservas Isabel S.A.

### **1.2.3 Formulación del problema**

#### **1.2.3.1 Problema científico general**

La pregunta científica principal se fórmula de la siguiente manera: ¿De qué manera se está determinando la importancia de la responsabilidad social empresarial en la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.?

#### **1.2.3.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera se desarrolla el beneficio de colaboradores con la importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?
- ¿De qué manera se ejecutan la importancia de la responsabilidad social empresarial con el desarrollo del capital humano de la empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?
- ¿De qué manera se desarrolla el cumplimiento de leyes con la importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?
- ¿De qué manera se desarrollan la importancia de responsabilidad social empresarial con la proyección a las comunidades en la empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?

### **1.2.4 Formulación del objeto de la investigación**

El objeto de estudio corresponde a la Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Conservas Isabel S.A ubicada en el cantón Manta.

## **1.2.5 Formulación de los objetivos de la investigación**

### **1.2.5.1 Objetivo general**

Determinar la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A ubicada en el cantón Manta.

### **1.2.5.2 Objetivos específicos**

1. Identificar el beneficio de colaboradores al implementar la importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A.
2. Analizar la ejecución de la Importancia de responsabilidad social empresarial con el desarrollo del capital humano de la empresa Conservas Isabel S.A
3. Investigar el desarrollo de cumplimiento de leyes con la importancia de la responsabilidad social empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A
4. desarrollar la importancia de responsabilidad social empresarial con la proyección a las comunidades en la empresa Conservas Isabel S.A.

## **1.2.6 Delimitación**

### **1.2.6.1 Delimitación espacial**

La Investigación se realizará en la empresa Conservas Isabel S.A en la ciudad de Manta.

### **1.2.6.2 Delimitación temporal**

La investigación se llevará a cabo en el año 2022, visitando la empresa Conservas Isabel S.A utilizando el cuestionario correspondiente para la recopilación de información requerida.

### **1.2.6.3 Delimitación conceptual**

Responsabilidad Social Empresarial

## **1.2.7 Formulación de la Hipótesis**

### **1.2.7.1 Hipótesis general**

La importancia de la responsabilidad social empresarial se ha implementado eficientemente en la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en el cantón Manta.

## 1.2.8 Determinación de las variables

**Tabla 1.** Determinación de las variables

| Variable de tema       | Concepto   | INCAE Business School  | Según Aguilera y Puerto (2012)  | Según Vergara y Cabal, (2014)   |
|------------------------|--|--|---|---|
| RESPONSABILIDAD SOCIAL | Una de las definiciones más conocidas es: “La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”, ( <b>Libro Verde de la Unión Europea,2001, citado por Porto y Castromà,2006</b> ). | Cumplimiento de Leyes<br>Desarrollo de Capital Humano<br>Beneficios de Colaboradores<br>Proyección a las comunidades<br><br><b>(INCAE, 2014)</b> | Dimensión ética<br>Dimensión económica<br>Dimensión Legal<br>Dimensión filantrópica<br><br><b>(Aguilera y Puerto, 2015)</b> | Dimensión social<br>Dimensión económica<br>Dimensión medioambiental<br><br><b>(Vergara y Cabal, 2014)</b> |

Elaborado por mi autoría

### 1.2.9 Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

| Problemas<br>PROBLEMA GENERAL  | Objetivos<br>Objetivo general   | Hipótesis<br>Hipótesis general   | Variable<br>Variable independiente        | Dimensiones  | Metodología   |
|--|---|--|---|--|---|
| <p>¿De qué manera se está determinando la importancia de la responsabilidad social empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A?</p>   | <p>“Determinar la importancia de la responsabilidad social de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.”</p>   | <p>La responsabilidad social empresarial se ha implementado eficientemente en la empresa Conservas Isabel S. A</p> | <p>Responsabilidad Social Empresarial</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficio de colaboradores</li> <li>• Desarrollo de capital humano</li> </ul> | <p><b>Tipo de Investigación:</b><br/>Cuantitativa</p> <p><b>Por su nivel de profundidad:</b><br/>Nivel descriptivo</p>            |
| <p>Problema específico 1<br/>¿De qué manera se desarrolla el cumplimiento de leyes con la Importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?</p>       | <p><b>Objetivo específico 1</b><br/>Investigar el desarrollo de cumplimiento de leyes con la importancia de la responsabilidad social empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A</p>      |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de leyes</li> <li>• Proyección a la comunidad</li> </ul>         | <p><b>Por los medios para obtener los datos:</b><br/>Artículos<br/>Tesis<br/>Bibliografías<br/>Investigación de campo</p>         |
| <p>Problema específico 2<br/>¿De qué manera se ejecutan la importancia de la responsabilidad social empresarial con el desarrollo del capital humano de la empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?</p> | <p><b>Objetivo específico 2</b><br/>Analizar la ejecución de la Importancia de responsabilidad social empresarial con el desarrollo del capital humano de la empresa Conservas Isabel S.A</p> |  |   |  | <p><b>De acuerdo al tiempo en que se efectúan:</b><br/>No experimental</p>  |
| <p>Problema específico 3<br/>¿De qué manera se desarrolla el beneficio de colaboradores con la Importancia de la responsabilidad social empresarial de la</p>  | <p><b>Objetivo específico 3</b><br/>Identificar el beneficio de colaboradores al implementar la importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A.</p>  |  |   |  | <p><b>Población:</b> La población está constituida por el gerente general de la empresa Conservas Isabel S.A del cantón Manta</p> |

---

**empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?**

Problema específico 4

**¿De qué manera se desarrollan la importancia de responsabilidad social empresarial con la proyección a las comunidades en la empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta?**

**Objetivo específico 4**

Desarrollar la importancia de responsabilidad social empresarial con la proyección a las comunidades en la empresa Conservas Isabel S.A.

---

*Nota:* La tabla contiene problema General y específicos, objetivos general y específicos conjuntamente con la hipótesis general. Además, las variables independientes con sus respectivos indicadores

### 1.2.5.4 Operacionalización de la variable

**Tabla 3.** Operacionalización de variable para el instrumento de recolección de datos.

| VARIABLE                           | DIMENSIONES                  | INDICADORES  | ITEMS |
|------------------------------------|------------------------------|--|-------|
| RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | Cumplimiento de Leyes        | Cumplimiento de legislación laboral                | E1    |
|                                    |                              | Cumplimiento de parámetros ambientales             | E2    |
|                                    |                              | Cumplimiento de parámetros de productos            | E3    |
|                                    |                              | Cumplimiento de estándares de seguridad            | E4    |
|                                    | Desarrollo de Capital Humano | Inversión de formación de colaboradores            | E5    |
|                                    |                              | Programas de capacitación                          | E6    |
|                                    |                              | Política de promoción interna                      | E7    |
|                                    |                              | Sistema de evaluación y retroalimentación          | E8    |
|                                    |                              | Relación, productividad y compensación             | E9    |
|                                    | Beneficio de Colaboradores   | Salarios relativos a la industria                  | E10   |
|                                    |                              | Sistemas de seguridad social y pensiones           | E11   |
|                                    |                              | Políticas corporativas de salud                    | E12   |
|                                    |                              | Evaluación de clima organizacional                 | E13   |
|                                    | Proyección a la Comunidad    | Generación de empleo directo o indirecto           | E14   |
|                                    |                              | Contribuciones y apoyo a proyectos sociales        | E15   |
|                                    |                              | Desarrollo de infraestructura pública o compartida | E16   |
|                                    |                              | Voluntariado                                       | E17   |
| Elaborado por mi autoría           |                              |  |       |

### **1.3 Diseño Metodológico**

El presente estudio es de tipo descriptivo, porque se describen los hechos tal como se observan, refiriéndose a la realidad y de esta manera permite sacar conclusiones claras sobre la Responsabilidad Social en la empresa Conservas Isabel S.A de la ciudad de Manta sobre la base de fundamentos teóricos que han proporcionado recursos para la investigación y el análisis utilizando los conocimientos en las ciencias administrativas.

De acuerdo con los criterios desarrollados por un grupo de autores reconocidos como clásicos de los métodos de investigación, tales como (Arias, 2006, pág. 81) y (Tamayo y Tamayo, 2006, pág. 176) no son más que pasos o etapas individuales para realizar una investigación científica y social sobre un objeto particular de investigación, que en el caso de tal investigación debe determinar la Importancia de la Responsabilidad Social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en el Cantón Manta.

#### **1.3.1 Tipo y diseño de investigación**

La técnica para obtener los datos serán la revisión documental y cuestionario, ya que se ha basado en diferentes tipos de documentos como, artículos, tesis, libros y de campo ya que se trata del lugar donde se enfocará. En este caso el lugar de los hechos es la empresa CONSERVAS ISABEL S.A ubicada en la ciudad de Manta.

#### **1.3.2 Población de estudio**

De acuerdo con el autor (Arias, 2006, pág. 81), define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”

En la presente investigación para analizar la importancia de la responsabilidad social empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A de la ciudad de Manta se aplica un cuestionario de los indicadores INCAE a la alta dirección.

### 1.3.3 Tamaño de la muestra

Según (Tamayo y Tamayo, 2006, pág. 176) , define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada".

La única población de referencia y muestra en este estudio es el gerente de Conservas Isabel S.A de la ciudad de Manta en este caso por motivo de reuniones el gerente de la empresa el Ing. Carlos Calero autorizo a la Lcda. Tania Molina que se encuentra en el área de talento humano para la respectiva evidencia, por tanto no hay cálculo de muestra.

### 1.3.4 Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizará para recopilar datos en este estudio es el cuestionario INCAE 2014, que conlleva cada variable de estudio junto con las dimensiones y medidas asociadas. El Instrumento de recolección fue aplicado de manera presencial al gerente de la empresa Conservas Isabel S.A. del Cantón Manta.

Para analizar si la organización actúa con responsabilidad social, se consideran los parámetros de calificación utilizados por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) ETHOS- Paraguay.

Para cada indicador existen tres alternativas de respuesta:

**Tabla 4.** Alternativa

---

**0 = NO**

---

**1 = EN PARTE**

---

**2 = SI**

---

**Elaboración:** Denisse Alay  
**Fuente** (ADEC-ETHOS, 2009)

Para efecto de un llenado, se dio presencialmente las siguientes indicaciones para realizar el cuestionario:

- Indicar la opción con una X

-Los indicadores (SI/NO/EN PARTE) deben ser completados a excepción de los casos en los que el Indicador de Profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la organización.

\*Dicha información, fue registrada en el Excel con los valores correspondientes en base a lo seleccionado

Para la interpretación de resultado, se elabora una matriz para la organización objeto de estudio donde constan las dimensiones con sus respectivos indicadores y puntajes obtenidos, total de ítems y puntuación alcanzada (ADEC-ETHOS, 2009)

A continuación, en la tabla 5 se presenta el formato instrumento de recolección y evaluación de la práctica de responsabilidad empresarial:

**Tabla 5.** Formato de recolección de datos

| INDICADORES                    | PUNTAJE ALCANZADO | TOTAL ITEMS | PUNTUACIÓN |
|--------------------------------|-------------------|-------------|------------|
| Cumplimiento de Leyes          |                   |             |            |
| Desarrollo de capital humano   |                   |             |            |
| Beneficios a los colaboradores |                   |             |            |
| Proyección a las comunidades   |                   |             |            |
| <b>TOTAL</b>                   |                   |             |            |

**Elaboración:** Denisse Alay

**Fuente:** (ADEC-ETHOS, 2009)

Una vez obtenidos los resultados en la tabla 5 se procederá a determinar el grado de Responsabilidad Social de la empresa Conservas Isabel S.A; en donde, en función de los resultados obtenidos se clasificará de la siguiente manera:

**Tabla 6.** Categoría de puntuación

| CATEGORÍA   | ESCALA         |
|---|----------------|
| La empresa no practica RSE.   | Hasta 0,80     |
| La empresa realiza ciertas acciones de RSE.   | De 0,81 a 1,19 |
| La empresa tiene buenos conocimientos con respecto a RSE y se compromete a ejercer una gestión socialmente responsable. | De 1,20 a 1,69 |
| La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos.                           | De 1,70 a 2    |

**Elaboración:** Denisse Alay Franco

**Fuente:** (ADEC-ETHOS, 2009)

### 1.3.5 Justificación de la Investigación

El presente trabajo investigativo, tiene como principal objetivo conocer la importancia de la responsabilidad social empresarial tomando como modelo la empresa conservas Isabel SA, diagnosticando como implementa la RSE, entendiendo que la responsabilidad social empresarial reconoce e integra sus actividades, permitiéndole ser sustentable económicamente, ambientalmente y socialmente, consciente de los intereses de los diferentes grupos incluyendo la participación y el compromiso con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad de las generaciones futuras, dando lugar a la importancia de la RSE que satisfagan dichas preocupaciones y configure sus relaciones con sus trabajadores.

Esta investigación permitirá comprender de mejor forma la importancia de la responsabilidad social empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en la ciudad de Manta y su valor agregado intangible que puede ser un elemento que acompañe a la estrategia general de la empresa.

Hay que desmitificar que lo correcto es afirmar que socialmente se está generando responsabilidad social empresarial al destinar fondos a actividades sociales que no permiten resolver las verdaderas necesidades en el interior de la empresa.

Para asumir responsabilidades sociales, las empresas necesitan no solo factores sociales, ambientales y económicos, sino también ciertos comportamientos éticos y valores que se plasman en la práctica al realizar negocios. De esta forma, a través de actividades habitualmente ordenadas y coherentes, ya sean económicas, ambientales o sociales, se buscan métodos de desarrollo sostenible.

El gobierno corporativo socialmente responsable permite tomar decisiones empresariales más informadas, fidelizar, enriquecer la imagen de la empresa y de marca, y contribuye de forma decisiva a la rentabilidad a largo plazo de la organización.

Los clientes y la sociedad esperan cada vez más e incluso exigen que las empresas jueguen un papel importante en el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, la sociedad y el país. Por lo tanto, la RSE no es más que un proceso global cumpliendo con la protección de las personas, el medio ambiente y así contribuir al desarrollo de la provincia y de la sociedad en general.

Es por ello que mediante esta investigación se procura determinar la importancia de la responsabilidad social empresarial tomando como muestra la empresa Conservas Isabel SA, para de esta manera conocer cuál es el desarrollo sostenible en la ciudad.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Marco Teórico**

Los instrumentos utilizados para fundamentar la presente investigación se basarán en la modalidad que corresponde a una metodología descriptiva- analítica, la cual permitirá sustentar en técnicas en base a las recolecciones de datos ya sean estas bibliográficas de textos con la participación de varios autores, tesis doctorales y libros, que permita profundizar los antecedentes de la variable principal como es la RSE y en segundo lugar mediante cuestionario las cuales se darán a la alta dirección de la empresa para que de esta manera se pueda determinar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de la empresa Conservas Isabel S.A.

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Artículos científicos**

Jorge Ormaza Andrade, Juan Ochoa Crespo, Fabián Ramírez Valarezo, Jorge Quevedo Vázquez, en su artículo sobre “Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la agenda 2030”, describen la responsabilidad social empresarial en el Ecuador con base en la Agenda 2030. Enunciando que Ecuador puede validar temas de alto nivel de impacto, priorizando las necesidades específicas de cada país, como la reducción de la desigualdad en todas las dimensiones, el crecimiento económico, la economía inclusiva con trabajo decente para todos, las ciudades sostenibles y más. Todo ello debe estar vinculado a la comprensión de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incluidos en la Agenda 2030 para explorar e identificar los medios para alcanzar una nueva dimensión del desarrollo, desde la sostenibilidad económica, social y ambiental. Los ODS, se constituyen en instrumentos de planificación para los países, en el ámbito internacional, nacional, regional y local. Asimismo, la Agenda 2030 tiene una

visión a largo plazo y, se concreta en un apoyo para cada país en su camino hacia un desarrollo sostenible y sustentable, que sea inclusivo y conforme con el medio ambiente. El trabajo investigativo se dio a través de una metodología cualitativa, utilizando la revisión documental, teórica y jurídica. (Ormaza Andrade, Ochoa Crespo, Ramírez Valarezo, & Jorge, 2020)

Fernando Eleazar Hernández, en su artículo científico de “La Responsabilidad social empresarial como herramienta para el desarrollo local” definen que la responsabilidad social empresarial integrada a la gestión de la calidad se vuelve una importante herramienta para potenciar el desarrollo local, en consecuencia una empresa responsable es la conjunción de hacer operaciones empresariales responsables y acciones de responsabilidad social. Este enfoque de responsabilidad social empresarial deja a un lado la acción voluntaria y de óbolo con que se ha caracterizado, para volverse hechos de corresponsabilidad de las organizaciones públicas y privadas con fines de lucro o sin ello, para con la sociedad en su crecimiento y desarrollo transustancial.

De acuerdo con el autor se puede concluir que la responsabilidad social como herramienta para el desarrollo es muy importante ya que de alguna manera promueve el desarrollo local, por ende una empresa responsable es una combinación de operaciones comerciales responsables y comportamientos socialmente responsable, el objetivo de esta investigación es determinar la implementación de la responsabilidad social en el desarrollo de la empresas la metodología implementada es la de investigación descriptiva-analítica (Hernández, 2015).

Argandoña e Isea, en su artículo “Una guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones” profundiza principios fundamentales de la RSE a través de la ISO 26000 y aspectos conexos con las formas de actuar consecuente, ética y responsablemente con

todos los Stakeholders de la empresa, aumentando valor a la misma y llevándole a la sostenibilidad sin importar el tamaño, orientado a todo tipo de organización pública y privadas, En Ecuador el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), en el año 2010 incorpora entre sus planes de acción los fundamentos expresados en la norma ISO 26000 para efectos de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial; la misma tiene como propósito la sinergia entre empresa pública o privada y sociedad; en otras palabras, las organizaciones empresariales deben buscar la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, sin la afección del medio ambiente (Isea, 2011).

Alejandra López Salazar; José Felipe Ojeda Hidalgo, Ríos Manríquez en el artículo: “La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso” profundiza en la contribución de cada tema clave de la ISO 26000 al concepto global de responsabilidad social corporativa desde la perspectiva de los empleados de la organización, resaltando además la posibilidad de aplicar el uso de la norma para cualquier tipo de empresa libremente de su tamaño y el énfasis en el capital humano que opera dentro de la empresa. El objetivo de este artículo es identificar los factores que tienen mayor impacto en las percepciones del capital humano con relación al grado de RSE, donde se ha realizado un enfoque cuantitativo basado en un diseño no experimental con un alcance transversal. En general, la principal aportación de este estudio es que, a diferencia de otros estudios destinados a evaluar el comportamiento responsable de las empresas, este estudio se centra en analizar la RSC desde la perspectiva del capital humano (López Salazar, Ojeda Hidalgo, & Ríos Manriquez, 2017).

Carmita Parrales Zumba, Guiselle María Vera, Mayiya Lisbeth Illescas en su artículo sobre “La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadores internacionales” define que en la actualidad,

al dinamismo de los mercados internacionales se suma la creciente preocupación de los gobiernos y los consumidores por la responsabilidad ambiental y la reducción de problemáticas sociales. Esta situación ha provocado una mayor concienciación por el respeto, cuidado y protección de estos aspectos, por lo que las empresas exportadoras internacionales están presionadas a responder y adoptar acciones responsables para una mejor gestión sostenible, mientras defienden su participación en el mercado. La adopción de prácticas en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se identifica como una respuesta para demostrar el compromiso con la sociedad en la que ejercen sus actividades económicas. Según los autores mencionados anteriormente hoy en día los mercados internacionales se preocupan por la responsabilidad ambiental y la reducción de problemas sociales, por lo que exigen adoptar acciones responsables para una mejor gestión sostenible que permite de esta manera demostrar el compromiso con la sociedad. Este artículo tiene por objetivo analizar las estrategias de RSE que han implementado las empresas exportadoras internacionales para mantenerse competitivas en los escenarios cambiantes del comercio internacional. Mediante un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo (Zumba, Vera, & Illescas, 2021).

Marjorie Acosta Veliz, Sofia Lovato Torres, Jahaira Buñay Cantos en su Artículo sobre la “La responsabilidad Social Corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas” tiene como finalidad determinar la aplicación de la responsabilidad social empresarial en el Ecuador, ya que es una decisión voluntaria de las empresas para mejorar las condiciones de los grupos de interés con el fin de obtener beneficios económicos futuros. Por ende en Ecuador la responsabilidad social corporativa es poco aplicado y se aplica de manera filantrópica o cuidado al medio ambiente, por lo que aun el termino no se encuentra arraigado a los valores y objetivos corporativos. La responsabilidad social empresarial es un área que ha cobrado importancia en el Ecuador en las últimas décadas

como método para lograr un desarrollo sostenible, mejorando procesos y optimizando recursos para reducir costos. Además de potenciar la imagen frente a los consumidores y toda la sociedad. Cada vez son más las empresas que se suman a este compromiso, pero no solo las grandes empresas, las Pymes están valorando los diversos beneficios de la responsabilidad social y como fortalece la imagen corporativa. Se ve que cada vez más empresas comienzan a apreciar los objetivos de responsabilidad social empresarial y muestran interés en implementarlos dentro de la organización. El método utilizado es un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo a través de una investigación exploratoria, descriptiva y documental utilizando métodos inductivo-deductivo (Acosta Veliz , Lovato Torres, & Buñay Cantos , 2018).

En esta Guía de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, el autor INCAE intenta definir la responsabilidad de una empresa de la región frente a una empresa de un país desarrollado, La RSE ha evolucionado de ser un enfoque filantrópico a un enfoque mucho más estratégico, su metodología es descriptiva comparativa, además existe un gran aislamiento entre los esfuerzos del sector privado, el Estado y los organismos de sociedad civil. Causa de esta brecha es el menor impacto de los resultados de estos esfuerzos. La rapidez con que se producen hoy los cambios en todas las áreas relevantes como la tecnología, educación y el comercio hace que cada día que pasa sin acción coordinada entre los sectores, las brechas sean aún mayores. Tomando en cuenta nuestro punto de partida con grandes desigualdades en oportunidades se necesita de los recursos y acción coordinada del Estado, del sector privado y de la sociedad civil para enfrentar los retos de nuestro desarrollo. Pero esto al mismo tiempo, estas brechas representan áreas de oportunidad. Se ha observado con el paso del tiempo, un rango más amplio de participación en el que el sector privado con y sin fines de lucro asumen funciones que en el pasado eran territorio y potestad del Estado.

Es importante tomar en cuenta que el manual de indicadores nos ofrece herramientas de evaluación que se dan por medio de cuestionarios que nos ayudan a diagnosticar las áreas en nuestra empresa y así poder enfocarse estas para lograr un mejor desempeño (INCAE, 2014).

Johanna Corderos en su artículo de “La responsabilidad Social Empresarial. Una óptica desde los Stakeholders” busca determinar el estado actual de los diversos aportes a la teoría de la RSE por parte de los grupos de interés con el fin de identificar variables que faciliten la medición de los factores de valor que una empresa puede generar a través de los grupos de interés en el contexto ecuatoriano. Como metodología se aplica a la revisión de la literatura científica existente en relación a la RSE y la teoría de los Stakeholders, además, La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere a la responsabilidad que tienen las empresas no solo de obtener beneficios económicos, sino también en el impacto social y ambiental de sus operaciones. Este término ha tenido gran discusión en los últimos tiempos gracias al desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación, TIC's y la globalización. Aunque la RSE está teniendo gran aplicación en los países de primer mundo, sin embargo, en el Ecuador es un término apenas perceptible. Por lo tanto, la RSE es un tema muy importante para las empresas y países ya que permiten asegurar la sostenibilidad y sustentabilidad atendiendo los objetivos económicos y sociales. (Armijos Cordero, 2017)

Edisson Coba Molina, Jaime Diaz Córdova, Estefanía Zurita Meza, Paul Proaño López en su artículo “La Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero” El interés de las empresas por lograr un mayor desarrollo económico hace necesario el uso de métodos socialmente responsables para mantener buenas relaciones con sus grupos de interés (Stakeholders) y asegurar resultados financieros sostenibles. Este artículo tiene

como objetivo principal evaluar como la divulgación de prácticas socialmente responsables por parte de las grandes y medianas empresas en Ecuador mantienen incidencia sobre la imagen corporativa de la empresa y el rendimiento financiero de la misma, donde el análisis fue cualitativo y relacional, como conclusión se tiene que las empresas mantienen mayor aplicación de prácticas de RSE dentro de las dimensiones ética, social y medioambiental. De igual manera la aplicación de estas ha contribuido significativamente al rendimiento sobre los ingresos y a la liquidez de las organizaciones, mientras que las actividades ambientales influyen positivamente en la imagen corporativa (Coba Molina, Díaz Córdova, Zurita Meza, & Proaño López, 2017).

### 2.1.2 Libros

N° 1

**Autor:** Calderón, Juan Felipe Cajiga

**Tema:** El concepto de Responsabilidad social Empresarial

**Año:** 2002

La responsabilidad social empresarial (RSE) es parte integral de la empresa, se ha convertido recientemente en una nueva forma de gestión y de negocio en la que la empresa asegura la sostenibilidad económica, social y medioambiental de sus actividades, reconociendo los intereses de los distintos colectivos a los que pertenece la empresa y teniendo como objetivo la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible de las generaciones futuras. Es una visión empresarial que combina el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión de la propia empresa, independientemente de los productos o servicios que proporcione, la industria, la ocupación, el tamaño o la nacionalidad. La responsabilidad social empresarial es un compromiso consciente y coherente con la plena realización de los objetivos corporativos, tanto interna como externamente, teniendo en cuenta las expectativas sociales, económicas y ambientales de todos los participantes, mostrando respeto por las personas, los valores éticos, sociales y ambientales. Contribuyendo así a la construcción del bien común (Calderon, 2002).

Por lo tanto, según el autor (Calderon, 2002, pág. 4), la responsabilidad social empresarial debe basarse en los valores dados por la empresa y debe incorporarse a un conjunto integral de políticas, prácticas y actividades o programas para Instituciones a lo largo de sus operaciones comerciales. De lo contrario, las practicas socialmente responsable y culturalmente incompatibles y los mandatos institucionales pueden quedar suspendidos ante cualquier eventualidad, situación, crisis presupuestaria o cambio de

dirección de la empresa. La Responsabilidad Social Empresarial es una nueva forma de hacer negocios en la que las empresas gestionan sus propias operaciones de manera sostenible en lo económico, social y ambientalmente, reconociendo a los diferentes públicos como son los accionistas, empleados, comunidades, proveedores, clientes, entre otros y buscan de alguna y otra manera proteger el medio ambiente y la sostenibilidad para las generaciones futuras.

## **N° 2**

**Año:** 2018

**Autor:** Eddy Conde Lorenzo/ Hernán García Díaz

**Tema:** La Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Los autores de este libro hacen énfasis de que la Gestión de la Responsabilidad social Empresarial se va Convirtiendo en uno de los grandes retos del presente siglo. Ya que el rol de las empresas se hace cada día más importante y vital en la solución del perjuicio ambiental y social de muchos procesos y productos de los que son responsables, además el diseño y la implementación de un sistema de gestión para la RSE, permite a las organizaciones satisfacer las necesidades y expectativas de estos grupos de interés, factor importante no solo en la gestión empresarial, sino como un motor de cambio y transformación social positivo. (Lorenzo & Diaz, 2018)

## **N° 3**

**Año:** 2016

**Autor:** Leisa Presuttari

**Tema:** Importancia de la responsabilidad social empresarial

Hoy en día, los empresarios están cada vez más convencidos de que el éxito comercial y los beneficios duraderos para sus accionistas no se obtienen únicamente con una maximización de los beneficios a corto plazo, sino con un comportamiento orientado

por el mercado, pero responsable. Así es, que las empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible orientando sus operaciones a fin de favorecer el crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizan la protección del medio ambiente y fomentan la responsabilidad social, incluidos los intereses de los consumidores. (Leisa, 2016).

Según el autor (Leisa, 2016, pág. 8) hoy en día mucho empresario está completamente de acuerdo de que el éxito comercial y los beneficios duraderos para los accionistas se obtienen de un comportamiento orientado por el mercado y que este siendo completamente responsable, además las empresas están conscientes de que pueden de alguna y otra manera contribuir al desarrollo sostenible.

#### **N° 4**

**Año:** 2012

**Autor:** Emmanuel Raufflet, José Félix Lozano, Ernesto Barrera, Consuelo García de la Torre.

**Tema:** Responsabilidad social empresarial

En este libro los autores contribuyen a clarificar conceptos y practicas ilustrándolos además con casos reales permitiendo oportunidad para abrir nuevos horizontes en los negocios porque propone no una moda sino una forma diferente de hacerlos y como abordar los estudios y practicas organizacionales. Por ende, también pone de relieve la dignidad humana, la solidaridad y la compenetración con la naturaleza en medio de la racionalidad económica de la gestión. El objetivo de este libro es aportar conocimiento y acoja la dimensión social y ambiental de los negocios en una América latina que requiere de una oportunidad para desarrollarse con responsabilidad social y ambiental. Este libro fue motivado con el respeto por el medio ambiente y la construcción de una sociedad más justa, impulsada por la dignidad humana que es uno de los retos

importante en este siglo. Tiene una temática basada en las características específicas de las sociedades, instituciones y economías de América latina emergentes, resalta las iniciativas, experiencias y aprendizajes propios de contexto socioeconómico (Raufflet, Lozano, Barrera, & Torre, 2012).

### 2.1.3 Tesis doctorales

La tesis doctoral con el tema: “La Responsabilidad Social corporativa del sector público: Un Análisis aplicado a las grandes ciudades en España.” Dado por el autor Carlos Cueto Cedillo, 2014, tiene que el concepto de responsabilidad corporativa aplicada en el ámbito público no puede restringirse a una mera valoración del cumplimiento de la legalidad y en su caso de la exigencia de responsabilidades legales y económico-patrimoniales por sus actuaciones y modelos de gestión. El “deber ser” alcanza también al ámbito de las expectativas y los valores sociales, que pese a no estar legislados, vienen a expresar algo más que un estado de opinión, generando incluso reacciones de mayor o menor aceptación y hasta de rechazo a determinadas conductas y comportamientos “corruptos” e incluso “inmorales” de las organizaciones pública, de sus empleados, cargos y políticos. La finalidad principal de este trabajo es definir un modelo de análisis y valoración de la responsabilidad corporativa del sector público en su triple dimensión (económica, social y medioambiental) y desde un ámbito tan inmediato y próximo como el local, aprovechando el acervo cultural sobre responsabilidad corporativa existente a nivel global, la extensión del factor tecnológico en todo tipo de organizaciones y el conocimiento y la experiencia acumulada en esta materia, esta investigación aspira a servir de punto de partida en la normalización de la información sobre la responsabilidad social corporativa del sector público social, además tiene como objetivo general fundamentar y contrastar las bases y metodología de desarrollo de un instrumento experto de rendición de cuentas sobre la responsabilidad corporativa que puede ser aplicable a un caso concreto dentro del sector público local en España. La metodología se fundamenta en analizar el principio de rendición de cuentas en términos de responsabilidad corporativa compartida por la empresas-Estado-sociedad con una triple dimensión. (Cueto Cedillo, Carlos, 2014).

La tesis doctoral “Medición de los impactos de la difusión de la innovación de un proyecto de responsabilidad social” realizada por Cesar Sáenz Acosta, consiste en un estudio cualitativo de casos con el propósito de investigar tres proyectos de responsabilidad social con desarrollo de capacidades sociales, la cual muestran que el proceso de cambio de conducta de los beneficiarios para la adopción de estos proyectos de responsabilidad social pasa por las siguientes etapas: conocimientos, persuasión, decisión, implementación y confirmación. El objetivo consiste en conseguir que más familias adopten estos proyectos o innovaciones y demostrar que estos proyectos benefician económicamente. La motivación consiste en contribuir al estado del arte para mejorar la gestión de los proyectos de responsabilidad social mediante las actividades que generan el cambio de conducta de los beneficiarios y mejorar la comunicación de sus impactos por medio del retorno social de la inversión ,el autor nos indica que el problema radica en que no se conocen investigaciones que midan los impactos y valorización de la adopción de un proyecto de responsabilidad social que involucre desarrollo de capacidades. (César Sandro Sáenz Acosta, 2012).

La tesis doctoral “La responsabilidad social corporativa de la industria atunera y su influencia en el desarrollo socioeconómico sostenible de la ciudad Manta-Ecuador” dada por el autor Justo Heriberto Cevallos Mero tiene como objetivo examinar como la responsabilidad social empresarial en la industria atunera afecta el desarrollo socioeconómico sostenible de la ciudad de Manta-Ecuador, con una metodología de investigación analítica y cuantitativa , el problema general se deduce de manera directa del título de la tesis como ¿ En qué medida la responsabilidad social corporativa de la industria atunera, influye en el desarrollo socioeconómico sostenible de la ciudad de Manta-Ecuador?, por ende el autor concluye la falta de gestión efectiva del gobierno local y nacional, ante la responsabilidad social de la industria atunera, influye en forma

negativa en el desarrollo socioeconómico sostenible y desarrollo medioambiental de la ciudad de Manta-Ecuador.

la gestión socioeconómica y ambiental de industria atunera, influye en forma negativa en el desarrollo socioeconómico y medioambiental de la ciudad de Manta-Ecuador, es importante considerar que el autor formulo un plan de acción para contrarrestar la externalidad negativa en el desarrollo socioeconómico sostenible para ciudades puertos con industrias pesqueras el mismo que este dado por un programa de desarrollo y proposición de reformas al marco normativo existente. (Cevallos, 2019)

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Fundamentación teórica de la Responsabilidad Social Empresarial**

### **2.2.2 Origen de la Responsabilidad Social Empresarial**

Es importante destacar que la Responsabilidad Social en una primera noción se centraba en la filantropía, y con el pasar del tiempo la estrategia empresarial fue cambiando y se comenzó a hacer filantropía estratégica, es decir, donar solo a las causas que estén relacionado con la organización. Entonces, la inversión social está enfocada a resolver problemas sociales en el contexto operativo a través de iniciativas orientadas a resultados y buscando maximizar resultados de forma innovadora, pero hay que enfocarla, prestar atención a criterios como: trabajar, contrato, entre otros que apareció hace más de un siglo antes.

Los verdaderos orígenes de la RSE en relación con las empresas se remontan a mediados del siglo XX, cuando se la definió más allá de un papel voluntario y filantrópico simplemente como la implicación de los empresarios en la promoción de la política empresarial. Empresa para tomar decisiones o realizar actividades es deseable desde el punto de vista de los fines y valores de la sociedad. (Bowen, 1953:6) citado por (Cueto Cedillo, Carlos; Cuesta González, Marta, 2019).

El concepto de RSC se asocia al desarrollo sostenible y ya no se trata únicamente de una actuación empresarial que intenta reducir las externalidades negativas de su actividad, sino que incluye un rango de responsabilidades mucho más amplio. El informe Brundtland, emitido por la Comisión Mundial de Medioambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas y la Cumbre de la Tierra de Rio de Janeiro de 1992 acuñan un concepto

de desarrollo sostenible: “aquel desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de generaciones futuras para satisfacer las suyas”(Cueto Cedillo, Carlos; Cuesta González, Marta, 2019).

De acuerdo con los autores (Cueto Cedillo, Carlos; Cuesta González, Marta, 2019) La responsabilidad social corporativa se asocia al desarrollo sostenible, por ende, incluye un rango de responsabilidades mucho más amplio. por ello, el informe Brundtland, emitido por la comisión mundial de medio ambiente y desarrollo de las Naciones Unidas y la cumbre de la tierra de Río de Janeiro de 1992, nos dice que el desarrollo sostenible satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer a la generación futura.

### **2.2.3 Conceptos y definición**

La responsabilidad corporativa es un término comúnmente utilizado en los negocios y la política de hoy, y por lo tanto no tiene una definición adecuada en el consenso internacional. Ciertamente no es caridad, inversión social, un capricho, una estrategia de marketing, una solución rápida o el pago de una deuda comunitaria.

Para explicar que es la RSE, a continuación se presentan algunos conceptos promovidos por diferentes organismos nacionales e internacionales al respecto:

1. la Organización de las Naciones Unidas de España en el año 2017 definen como “Compromiso voluntario de las empresas para mejorar las condiciones sociales, económicas y ambientales”.
2. Ricardo Cuevas en el año 2009 especifica que la Responsabilidad Social Empresarial “son útiles para mejorar la gestión de la empresa desde un punto de vista humanista y ambientalmente consciente”. “la RSC/RSE se plantea como un objetivo realista relacionado con la consecución del desarrollo sostenible, por

tanto, una herramienta estratégica que debe integrarse con el sistema de gestión implantado por la organización”.

3. ONU que es la Organización de las Naciones Unidas, presento para el año 1999, el “Pacto Mundial”, en el que pedía a los líderes empresariales que promovieran y aplicaran los nueve principios de los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente en los negocios. Todo encaminado a fortalecer los pilares sociales que sustentan la economía de cada país y por ende la economía mundial.
4. La importancia de la responsabilidad social empresarial radica en el éxito a largo plazo de los negocios a través de acciones a corto plazo, lo que se ha convertido en un proceso ampliamente reconocido para las empresas en el siglo XXI. Muchos empresarios enfatizan que la RSE es un avance en la ética empresarial porque tiene un impacto sostenible en las expectativas sociales de cada uno de nosotros. Como dijo Silvia Noriega, directora de Responsabilidad Social Empresarial del BCP en el foro de responsabilidad social empresarial y su impacto en la reputación empresarial: “La estrategia es desarrollar practicas responsables de responsabilidad social apropiadas a la industria para lograr resultados positivos social y ecológicamente”.
5. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico presentó un conjunto de directrices en el año de 1976, que fueron revisadas en el año 2000 como recomendaciones sobre aspectos sociales y ambientales, respaldadas por 30 países, donde la responsabilidad empresarial se promueva y defina mediante principios y estándares voluntarios de conducta empresarial responsable, de conformidad con la legislación aplicable y con el desarrollo sostenible. También destaca la alineación requerida entre los objetivos económicos, sociales y ambientales para restaurar la confianza pública en la sociedad y los objetivos

ambientales, todos los cuales apuntan a restaurar la confianza pública en la sociedad y el mercado.

La responsabilidad social empresarial es el compromiso permanente de las empresas para mejorar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense a través de actividades específicas y medibles para atender las prioridades del país.

Friedman, M. (1970), en su artículo “The social responsibility of business is to increase its profits” en español “La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios” señala en primer lugar que debe existir distinción entre Sociedad Mercantil, entendida esta como la persona artificial incapaz de cumplir con responsabilidades, y la persona individual que conforma dicha sociedad, quien puede realizar acciones reales con causas y efectos, decidiendo hasta qué grado se encuentra comprometida para generar bienestar al entorno que la rodea, es decir los responsables socialmente son los propietarios o ejecutivos corporativos frente a los grupos de interés. Así pues, Friedman, citado por Cansino, C. y Morales, M. (2008), señala que:

“mientras la empresa es un agente generador de riqueza para los accionistas, los individuos deberían ser los encargados de generar actos socialmente responsables”.

Por tanto, la Empresa se crea para obtener beneficios monetarios y son quienes la integran (socios, trabajadores) los que se comprometen de forma individual y autónoma a cumplir con responsabilidad social.

Si bien ha habido preocupaciones sobre la responsabilidad social empresarial en el pasado, está relacionada con la globalización y la propagación de desastres ambientales, así como con la percepción de acciones poco transparentes y honestas de algunas empresas cuando el problema comenzó a salirse de control. Las empresas

modifican en cierta medida sus compromisos con los diferentes actores de su entorno interno y externo.

El proceso de globalización ha sido fuerte desde el año de 1989, generando cierta inquietud social ya que muchas empresas están comenzando a instalar sus plantas productivas en países donde los derechos humanos y el respeto por el medio ambiente son muy importante. El mercado es completamente incomparable, lo que lleva a una desviación hacia el “dumping social”.

Según el Centro Mexicano para la filantropía una empresa - compañía comprometido es aquella que basa en su misión y responsabilidad social en políticas y proyectos que favorezcan a su negocio e impactan efectivamente a las agrupaciones en las que manejan, más allá de sus compromisos y expectativas de la comunidad.

El concepto actual de responsabilidad social va más allá del límite de las industrias y su entorno, ya no se habla solo de Responsabilidad Social de las empresas, sino de la Carga Social de la Sociedad Civil, la cual está en la obligación de asemejar y contribuir soluciones a dificultades de interés público a través de habilidades e decisiones residentes que estén inculcadas en la claridad, la diversidad, la sustentabilidad y la ética cívica. 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

Según Bowen en el año 1953 inicio los estudios en responsabilidad social empresarial y afirma que todas las acciones y decisiones tomadas por loa 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 solo 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) .

Es importante tomar en cuenta que los servicios que CERES brinda a los afiliados incluyen los indicadores de responsabilidad social empresarial CERES-ETHO. Estos indicadores son herramientas de autoestudio, sensibilización, evaluación y seguimiento de gestión corporativa.

Según un estudio de Ceres, 8 de cada 10 ecuatorianos no saben que es la responsabilidad social empresarial. En el mismo estudio, en Quito, se vinculó la responsabilidad social empresarial a las acciones y compromisos de las empresas con el medio ambiente o el entorno público y en Guayaquil a los programas de apoyo a las víctimas.

Según la encuesta estatal sobre competitividad responsable, la ONG británica Accountability Organisation ubico a Ecuador en el puesto 79 entre 108 países. Por ello, existen varios ejemplos de organizaciones en el país que han adoptado la responsabilidad social empresarial como una estrategia que las llevará a alcanzar no solo el éxito económico sino también el más alto reconocimiento a la calidad e identidad social, entre ellas se encuentran: REPSOL YPF Ecuador SA , Embotelladora del Ecuador

(Coca Cola), Pronaca, Palmeras del Ecuador SA, Holcim Ecuador, Nestlé Ecuador, Yanbal Ecuador SA, La Favorita El super mercado C.A. (supermaxi).

Por lo tanto, La responsabilidad social empresarial hoy en día es una contribución positiva a la misión de una organización y su estrategia, que tiene como objetivo mejorar la situación competitiva, agregar valor y beneficiar a todos los grupos de interés, incluyendo dentro de este grupo, el entorno en el que se desenvuelve.

#### **2.2.4 Indicadores INCAE**

Uno de los principales modelos para la correcta aplicación de la RSE, es la guía INCAE adaptados a la realidad de cada país participante, por ende la RSE ya está siendo implementada en una considerable proporción de las empresas de la región, simplemente muchas no saben cómo medirlo ni reportarlo.

El Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial INCAE es una herramienta de autodiagnóstico dirigida a revisar la gestión de la empresa en cada ámbito que comprende una conducta socialmente responsable. Siempre tomando en consideración los siguientes aspectos:

1. las fortalezas nacionales de los países Centroamericanos
2. las tendencias internacionales de RSE,
3. la herramienta debe permitir comparaciones entre empresas y sectores y ser adaptable a los diferentes países de la región y
4. los resultados obtenidos de esta herramienta deben de ser de alta relevancia para el sector privado desde la perspectiva de un punto de comparación en el avance de nuestra región en el tema de RSE. (INCAE, 2014)

### **2.2.5 Estructura de los indicadores**

La estructura de la Guía (INCAE, 2014) está compuesta por 8 categorías que a su vez están ubicadas en dos dimensiones generales que son la interna y la externa. La dimensión interna se refiere a las prácticas enfocadas hacia el interior de las empresas. Dentro de la dimensión interna se encuentran las siguientes:

#### **1. Cumplimiento de Leyes**

En primera instancia las empresas deben cumplir con el marco legal establecido que incluye la legislación laboral, tributaria y ambiental de cada país. Adicionalmente al cumplimiento del marco legal, las empresas deben de cumplir estándares establecidos, ya sea por certificaciones internacionales o por políticas corporativas, de productos y de seguridad laboral. Si bien no existe legislación sobre algunos temas de RSE y sobre los que si existe legislación son nuevos y en constante revisión sirven como punto inicial de evaluación.

#### **2. Ética y Transparencia**

El código de ética y las prácticas que permiten transparencia son las bases para el cumplimiento de los objetivos operacionales y estratégicos de la organización. Estos guían el comportamiento ante aquellos con quienes mantiene relaciones la empresa como son los proveedores, inversionistas y los colaboradores. Forma parte de esta categoría los mecanismos comunicación y control que determinen el cumplimiento de las mismas.

#### **3. Desarrollo de Capital Humano**

El éxito de toda organización depende de la calidad de sus recursos humanos. Esta categoría se refiere a prácticas internas que buscan mejorar el desempeño

de los colaboradores a través de capacitación o de políticas de promoción interna.

#### **4. Mitigación de Impactos Negativos**

Independientemente del giro del negocio, todas las empresas en algún momento en sus operaciones generan un impacto negativo. El impacto negativo que se da en todas las empresas está relacionado con los colaboradores y con la seguridad en el lugar de trabajo y con los despidos o reducciones de personal. Otros aspectos que se incluyen en esta categoría Manual de Indicadores 8 dependerán de sus actividades productivas como son acciones dirigidas a encontrar soluciones innovadoras que aseguren el uso sostenible de los recursos naturales y que reduzcan al máximo el impacto negativo de la empresa en el ambiente.

La dimensión externa del modelo representa las inversiones sociales y ambientales que tienen un impacto en la comunidad y por consiguiente en la imagen de las empresas. El modelo sigue una secuencia lógica donde se inicia con los grupos de interés inmediatos a la empresa y se mueve hacia lo más alejado de ella.

#### **5. Beneficios de colaboradores**

Esta categoría se refiere a las inversiones que se realizan para mejorar las condiciones de los colaboradores. Estas representan inversiones a largo plazo en el principal activo de la empresa. Adicionalmente, condiciones de salud, seguridad social, educación, transporte son factores que permiten atraer y retener recurso humano de calidad.

#### **6. Proyección a familias**

Dentro de esta categoría se incluyen las inversiones que aumenten la calidad de vida de las familias de los colaboradores directos de la empresa. Las

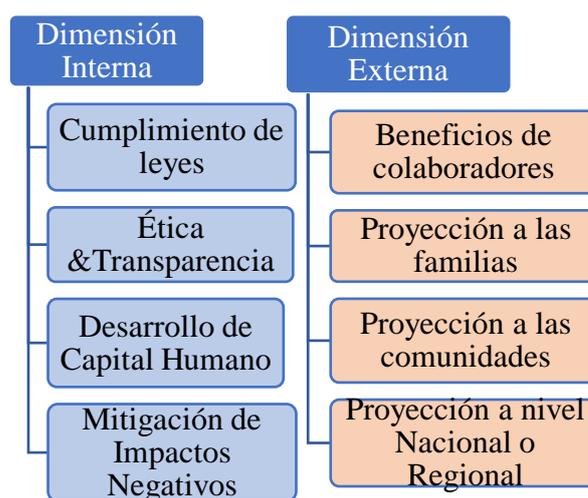
inversiones pueden estar dirigidas al nivel de educación de los familiares del colaborador, al acceso a servicios de salud y las condiciones de vivienda.

## 7. Proyección a la comunidad

Esta categoría abarca una amplia gama de acciones enfocadas en causar un impacto positivo en las comunidades inmediatas de las empresas. Algunas de estas acciones incluyen la generación de empleo, voluntariado de colaboradores en la comunidad, donaciones de productos y servicios y desarrollo de infraestructura pública o compartida.

## 8. Proyección a nivel nacional o regional

Esta categoría incluye el impacto económico global de la empresa que es generado por los niveles de inversión en el país, alianzas con organizaciones sociales, colaboraciones con centros superiores de educación que crean valor social. (INCAE, 2014, págs. 7-8)



El Modelo plantea que la empresa debe enfocarse de manera integral y balanceada en cada una de las áreas críticas así como identificar y satisfacer los requerimientos de cada una de las partes interesadas para alcanzar una conducta de responsabilidad para con la sociedad donde opera (INCAE, 2014, pág. 9).

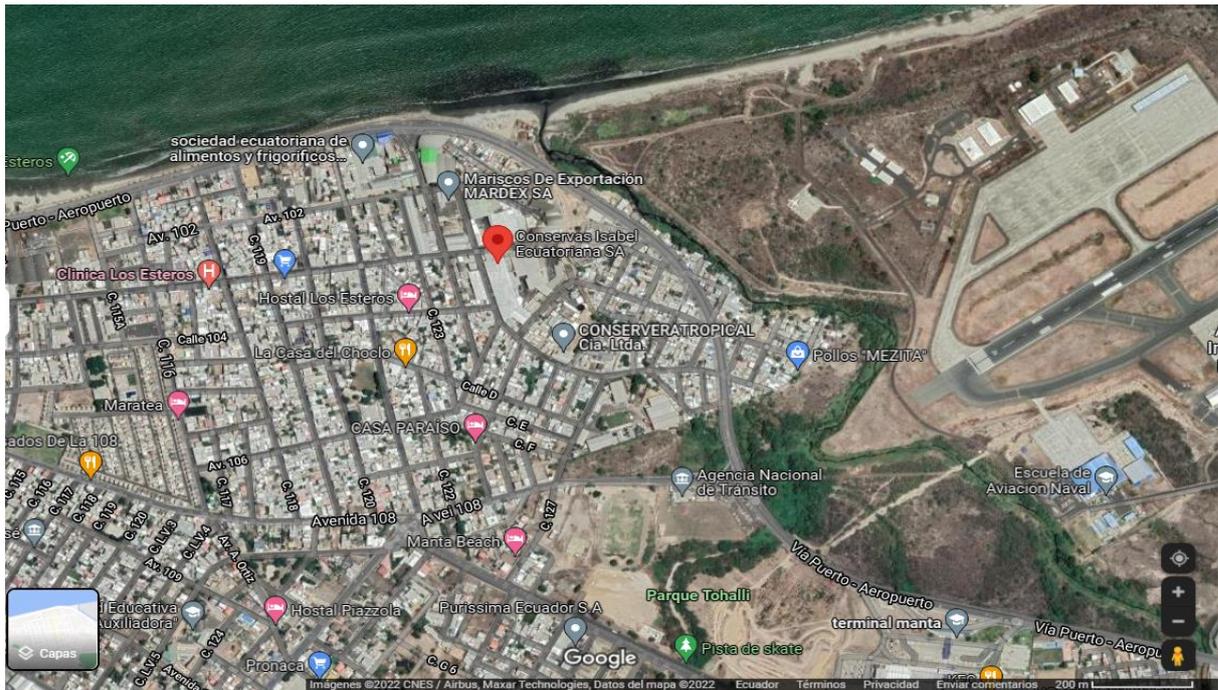
### **2.2.6 Empresa Conservas Isabel S.A**

La empresa Conservas Isabel Ecuatoriana S.A. es una organización dedicada a la pesca, producción industrial, mantenimiento y transporte de productos pesqueros, así como al desarrollo, fabricación y comercialización de productos alimenticios.

Es una empresa de derecho privado que se constituye en 1976 y dispone de una superficie total de 42.000 m<sup>2</sup>. La empresa se encuentra ubicada en la Av. 103 y calle 125, Los Esteros-Zona Industrial-Manta-Ecuador, donde se localiza el puerto atunero más grande del mundo. La cual dentro de su objetivo social, es realizar actividades mercantiles de carácter legal acorde con los postulados de la legislación mercantil vigente en el Ecuador. Conservas Isabel S.A proporciona servicios de marketing y ventas eficientes y oportunos a clientes mayoristas y minoristas.

La empresa Conservas Isabel S.A se estructura de la siguiente manera: Director General: Juan Carlos Calero; Exportación: Nelson Pesantes; Finanzas: José Velásquez ; RRHH: Jessenia Vera ; Ventas: Garbriel León ;Compras y Logística: Schubert Chiriboga ;Producción: Eloy Delgado; Calidad: Marcelo Camacho ;Salud y Seguridad: Elvia Murillo ; Mantenimiento: Enrique Gilbert.

**Figura 1. Ubicación de la planta industrial Conservas Isabel S.A**



**Fuente: (CONSERVA ISABEL S.A., 2021)**

### 2.2.6.1 Misión

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

### 2.2.6.2 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 territorios nacionales e internacionales y beneficiando a la comunidad donde estamos establecidos.”

### 2.2.6.3 Valores

La empresa Conservas Isabel S.A trabaja día a día para que todas las actividades se realicen con el máximo respeto y consideración hacia los derechos humanos.

- Respeto, confianza e imparcialidad
- Claridad y atención

- Transparencia y veracidad
- Dinámico
- Compromiso hacia los trabajadores
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo.

## **2.2.7 Glosario de términos**

### **1) Desarrollo local**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sugiere que el desarrollo local puede verse como “un proceso mediante el cual se moviliza una cantidad de organizaciones o personas en un área determinada para crear, fortalecer, consolidar y estabilizar actividades utilizando recursos locales (Montaño Armendáriz, 2014).

### **2) Filantropía**

Amor por el género humano que se manifiesta a través de la ayuda desinteresada a quien lo necesita. (Ucha, 2013).

### **3) Desarrollo Sostenible**

La Comisión Brundtland define el desarrollo como “Aquel que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Organización de la Naciones Unidas, 1989).

### **4) Sustentabilidad económica**

“Se trata del desarrollo adecuado y ético de las empresas y del sector privado”. (Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad, 2022, pág. 2).

### **5) Sustentabilidad social**

“Se trata de los valores y principios de la paz y justicia para todos” (Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad, 2022, pág. 2).

### **6) Sustentabilidad ambiental**

“Esforzarse por proteger el medio ambiente y los recursos naturales”(Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad, 2022, pág. 2).

### **7) Óbolo**

“Una Pequeña cantidad de dinero enviada para un propósito específico” (Alarcón, 2001).

### **8) Operaciones comerciales**

En Administración Empresarial y Economía Se ha definido operaciones comerciales de la siguiente forma: En comercio exterior, aquellas que generan movimientos de divisas a consecuencia de importaciones o exportaciones de mercancías. (Sotelo, 2020).

### **9) Stakeholders**

Esto se aplica a grupos estratégicos, audiencias internas y externas, partes interesadas y grupos de interés, introducido por primera vez por Freeman (1984) en relación con las personas u organizaciones afectadas positiva o negativamente por las acciones de la empresa. (Wulf Betancourt, 2018).

### **10) Norma**

Principios procesales, estatutos, leyes, criterios o modelos, practicas, principios de conducta, cuyo propósito es cumplir con los principios legales. (Torres, 2020).

### **11) Norma Iso 26000**

ISO 26000 proporciona orientación sobre responsabilidad Social Corporativa (RSC o RSE). Está diseñado para ser utilizado por todo tipo de organizaciones, tanto en el sector público como en el privado, en países desarrollados y en desarrollo, y en países con economías en transición. (Estévez, 2015).

### **12) Capital humano**

Es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. También hace referencia al factor de producción del trabajo, que son las horas que dedican las personas a la producción de bienes o servicios. (Arias A. S., 2016).

### **13) Compromiso**

Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación. (Equipo editorial, 2022).

### **14) Pymes**

Pequeñas y Medianas Empresas. Las PYMES se pueden dividir en tres categorías según el número de empleados: micro, pequeña y mediana. (Carranco Gudiño, 2017).

### **15) Comercio internacional**

Es un concepto global que incorpora las importaciones y exportaciones de productos y servicios a nivel mundial. Es un término que tiene más pertinencia con la economía. (Ceballos, 2022).

### **16) Imagen corporativa**

Según Joaquín costa, La imagen corporativa es la de una organización como persona jurídica de propiedad pública. Es una visión global de sus productos, acciones y comportamientos. (Costa, 2007).

### **17) Tecnología**

De acuerdo con Miguel Ángel Quintilla,1998, por tecnología se entiende un conjunto de conocimientos de base científicas que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional. (Industria, 2020).

### **18) Sociedad civil**

La sociedad civil se distingue del Estado, de la Iglesia, del mercado o del ejército, lo que le confiere una identidad múltiple y negativa. Así, decir que la sociedad civil no es el Estado significa que se asocia con la idea de contra-poder frente al gobierno y a las

administraciones públicas. El objetivo de la sociedad civil consiste en luchar para instaurar un reequilibrio entre el poder político y la ciudadanía. (Urteaga, 2008).

### **19) Participación**

La Organización Mundial de la Salud considera que el término participación puede ser interpretado de tres maneras distintas: como contribución, en el que la comunidad aporta trabajo o materiales; como organización, en el sentido de estructuras que faciliten la interacción o como empoderamiento a través de grupos generalmente marginados organizados para el control de programas. (Salud, 1991)

### **20) Potestad**

La potestad es tener una autoridad legal concedida por el Estado. A quien se le otorga (la potestad) es titular de un poder que le coloca en una posición jurídica superior en relación con los sujetos obligados. (Trujillo, 2022).

### **21) Desempeño**

Según Chiavenato (2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000).

### **22) Impacto social**

El impacto social se puede definir como “influir o afectar a la sociedad por cualquier acto”. (Garriga, 1957).

### **23) Política**

El termino rendición de cuentas establece que es “Una declaración de intenciones y orientación general para una organización con respecto a su conducta, expresada formalmente por la alta dirección” (Glosario de Sostenibilidad).

#### **24) Medio ambiente**

El medio ambiente es un conjunto equilibrado de elementos que engloba la naturaleza, la vida, los elementos artificiales, la sociedad y la cultura que existen en un espacio y tiempo determinado. Está conformado por diversos componentes como son los físicos, los químicos y los biológicos, así como, los sociales y los culturales. Estos componentes, tangibles e intangibles, se encuentran relacionan unos con otros y establecen las características y el desarrollo de la vida de un lugar. (ambiente, 2022).

#### **25) Responsabilidad social Empresarial**

Según Guedez, Víctor (2006), la responsabilidad social empresarial es: El desarrollo de una metodología que permite la asunción voluntaria por parte de las empresas de responsabilidades derivadas de los efectos de su actividad sobre el mercado y la sociedad, sobre las condiciones laborales, las de seguridad y salud de sus recursos humanos y sobre el medio ambiente y las condiciones de desarrollo humano. (Guedez, 2006).

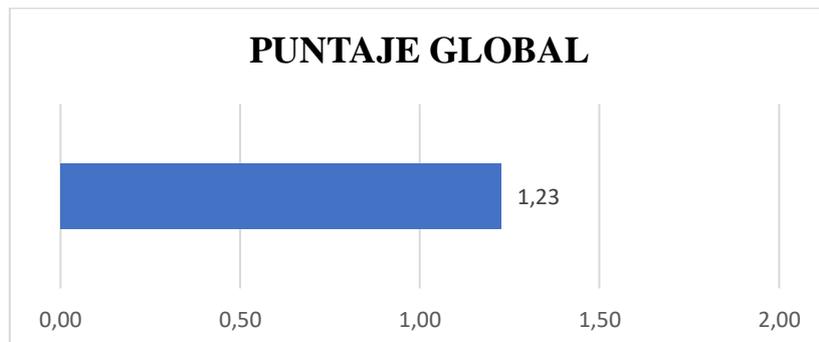
## CAPÍTULO III

### 3. Diagnostico o estudio de campo

#### 3.1 Cuestionario

##### Análisis e interpretación de resultados

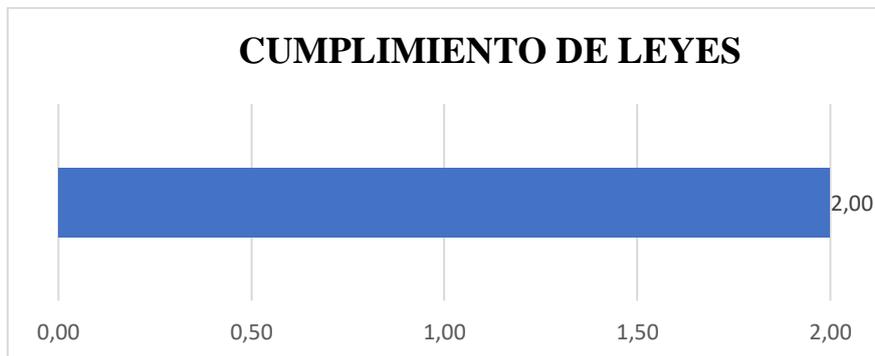
**Gráfico 1.** Puntaje Global de RSE en la empresa Conservas Isabel S.A



##### Análisis

El puntaje global obtenido en la aplicación del cuestionario INCAE a la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en el cantón Manta es de 1,23, indicando que la Empresa tiene buenos conocimientos con respecto a RSE y se compromete a ejercer una gestión socialmente responsable, este resultado se refleja en que algunos indicadores no se están cumpliendo como debe de ser y por tanto su puntuación ha sido deficiente, sin embargo la empresa en cada una de sus dimensiones puede comprometerse al desarrollo de las diferentes áreas enfocada en cada uno de los indicadores. A continuación, se analizan las dimensiones e indicadores bajo los cuales está conformado el cuestionario:

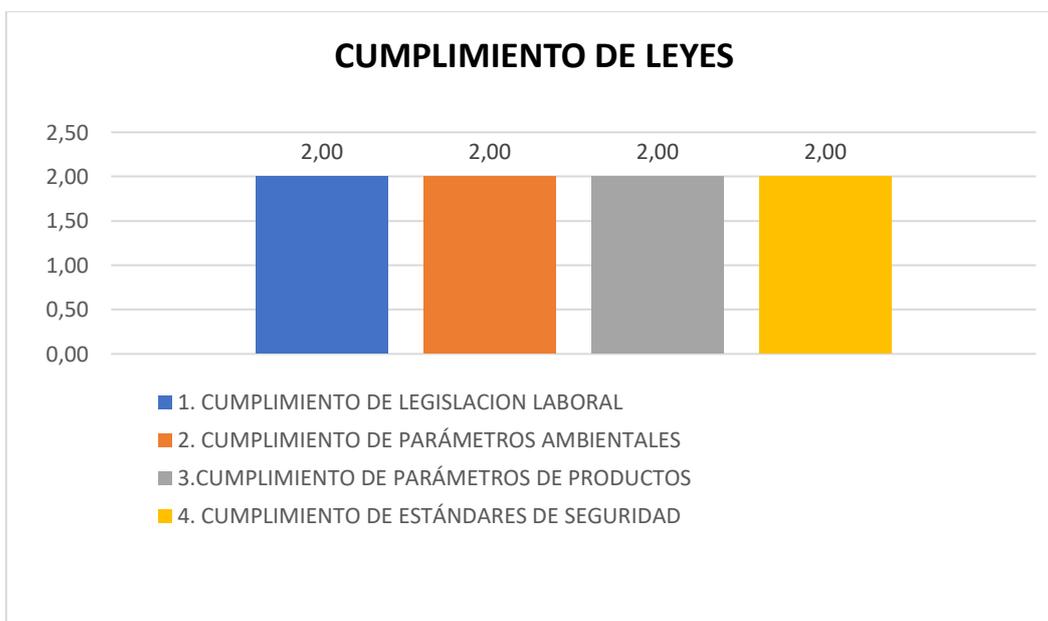
**Gráfico 2.** Puntaje global de la dimensión cumplimiento de leyes



### Análisis

El puntaje obtenido en la dimensión Cumplimiento de leyes es de 2,00, lo que indica que la empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos.

**Gráfico 3.** Puntajes por indicadores de cumplimiento de leyes



**Fuente:** Personal de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.

**Elaboración propia.**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

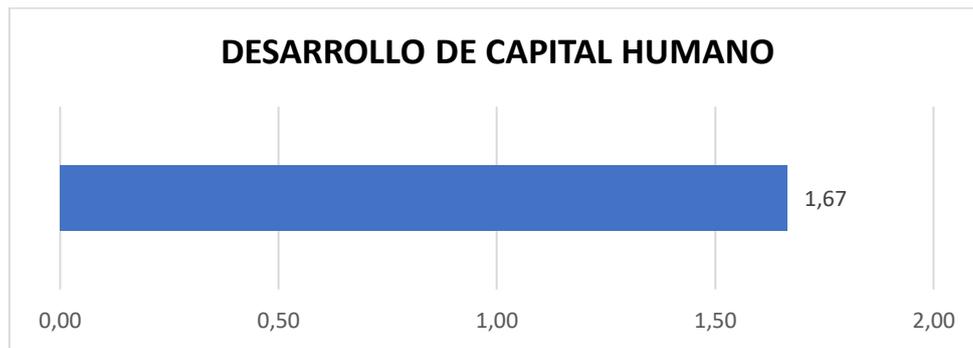
Referente al indicador “cumplimiento de la legislación laboral”, se obtuvo una puntuación de 2,00 lo cual indica que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, por ende la legislación laboral es de suma importancia para el funcionamiento adecuado de la empresa que tiene por objetivo regularizar las actividades laborales en lo que respecta a los derechos y obligaciones del trabajador y empleador de la empresa.

El indicador “cumplimiento de parámetros ambientales” refleja una puntuación de 2,00 indicando que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, en este caso conservas Isabel S.A en la política interna que fije objetivo o estándares ambientales tiene un firme compromiso con el planeta y con las personas asumiendo los retos globales como propios. Además los objetivos de desarrollo sostenible se convierten en una de las principales guías en el desarrollo de sus estrategias. Conservas Isabel S.A ha identificado 11 ODS sobre los que las líneas de actuación de ISABEL en el ámbito económico, social y ambiental tienen impacto directo. Cabe mencionar que en este indicador la empresa Conservas Isabel S.A no está certificada por la ISO 14001, por lo que esta certificada por la ISO 22005 que permite garantizar la trazabilidad de sus productos y procesos en toda la cadena de fabricación. todas las plantas en España y Ecuador han renovado su certificación MSC (Pesca sostenible-cadena de custodia), además de ser la primera conservera en conseguir el sello APR AENOR-Conform (Pesca responsable y sostenible - cadena custodia) en sus cuatro plantas de fabricación. Por lo que la certificación de Atún de Pesca responsable o APR garantiza que se cumple la trazabilidad desde el buque cerquero congelador certificado por AENOR bajo la Norma UNE 195006 y que se encuentra bajo un plan de

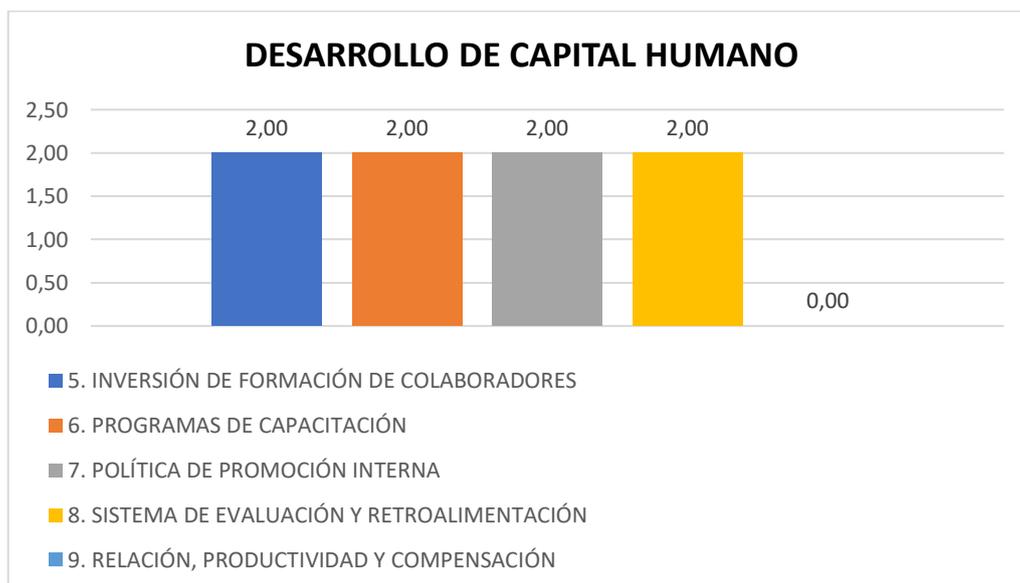
Mejora de la Pesquería (conocido por su acrónimo en inglés FIP) identificado como exhaustivo (Comprehensive) por la organización FisheryProgress.

De acuerdo con el indicador “cumplimiento de parámetros de productos” con respecto a que si la empresa Conservas Isabel S.A se ciñe de programa o certificación de calidad de producto , obtuvo una puntuación de 2,00 indicando que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, ya que si cuenta con certificaciones como BRC (British Retail Consortium) y con la norma International Food Estándar (IFS), ambas normas reconocidas por la Global Food Safety Initiative (GFSI), iniciativa mundialmente reconocida de seguridad alimentaria. En este punto es importante tomar en cuenta que en el año 2019 las Plantas de España y Marruecos se certificaron favorablemente bajo ISO 9001, y todas las plantas del grupo cuenta con la certificación ISO 22005, dando a conocer que Conservas Isabel S.A Ecuador no está certificada por ISO 9001 pero si por otras certificaciones.

Referente al indicador “cumplimiento de estándares de seguridad” se obtuvo una puntuación de 2,00 indicando que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, ya que en seguridad industrial la empresa Conservas Isabel S.A, cuenta con programas para prevenir accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades, por ende la empresa contempla medidas de seguridad e higiene para una buena producción.

**Gráfico 4.** Puntaje global de la dimensión desarrollo de capital humano**Análisis**

El puntaje obtenido en la dimensión Desarrollo de capital humano es de 1,67, lo que indica que la empresa tiene buenos conocimientos con respecto a RSE y se compromete a ejercer una gestión socialmente responsable.

**Gráfico 5.** Puntaje por indicadores de desarrollo de capital humano

**Fuente: Personal de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.**

**Elaboración propia.**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente al indicador “Inversión de formación de colaboradores”, se obtuvo una puntuación de 2,00 lo cual indica que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y se compromete a ejercer una gestión socialmente responsable, por ende Conservas Isabel S.A brinda ayuda a sus colaboradores que tienen estudios inconclusos, permitiendo así que ellos escojan su horario de trabajo para la terminación de sus estudios.

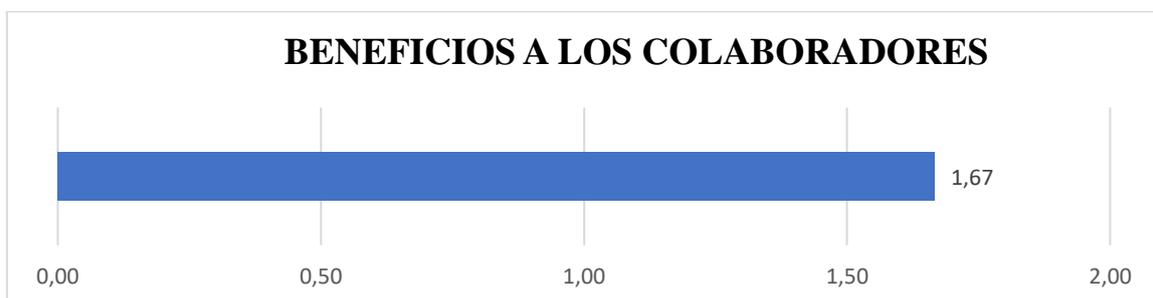
El indicador “programas de capacitación” respecto a que si la empresa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitaciones a los trabajadores, refleja una puntuación de 2,00 indicando que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, en este caso en conservas Isabel S.A existen programas de formación donde se establecen las principales líneas de formación necesarias para potenciar el desarrollo de cada persona y cada equipo. En ellos, se recogen los planes de formación y capacitación anuales y se establece el presupuesto anual para acciones de formación, proveedores, ejecución de las capacitaciones y evaluación de las mismas. Se cuenta además, con una política de pasantías de estudiantes que propicia la generación de experiencia laboral para posibles futuras contrataciones, fomentando así el empleo juvenil.

Referente al indicador “política de promoción interna”, se obtuvo una puntuación de 2,00 lo cual indica que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, por ende Conservas Isabel S.A si cuenta con una política de promoción interna que permite la selección de personal en el que los candidatos al puestos son los empleados de la empresa es decir no se busca talento fuera sino más bien reestructurar la empresa promocionando a aquellos profesionales que han demostrado mayor valía o capacitación.

El indicador “Sistema de evaluación y retroalimentación” se obtuvo una puntuación de 2,00 lo cual indica que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, en cuanto a evaluación de desempeño para la empresa Conservas Isabel S.A es una herramienta muy importante para el RR.HH que se la utiliza para optimizar los procesos y resultados permitiendo conocer el nivel de desempeño de cada trabajador y expresar si esta abajo o en el promedio o supera las expectativas de la empresa. En cuanto a la retroalimentación permite a que los trabajadores de la empresa Conservas Isabel S.A entienda que tan bien esta su desempeño con las expectativas de la empresa.

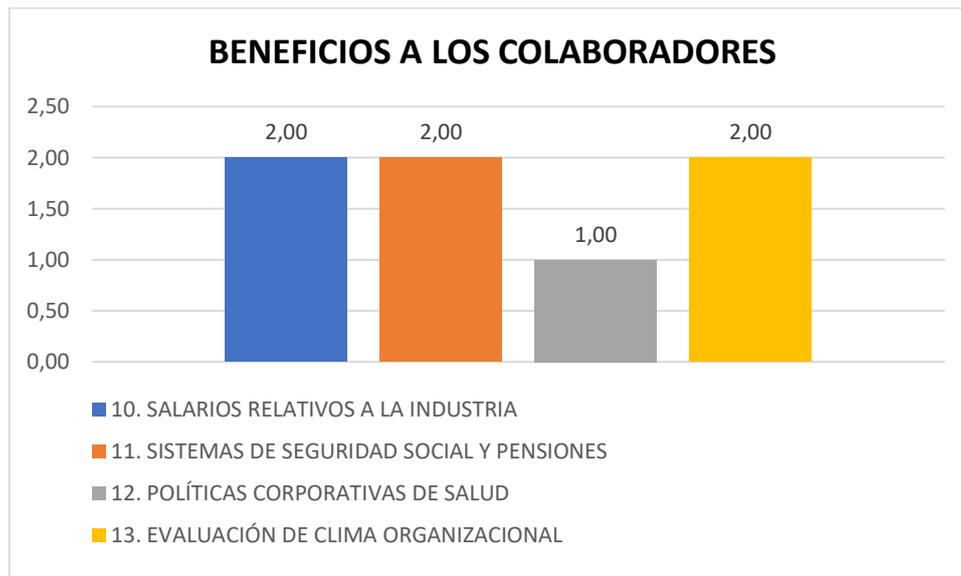
En cuanto al indicador “Relación productividad y compensación” se obtuvo una puntuación de 0,00 lo cual indica que: La empresa no practica RSE, demostrando que Conservas Isabel S.A no otorga premios o reconocimientos a los trabajadores.

**Gráfico 6.** Puntaje Global de la dimensión beneficios a colaboradores



### **Análisis**

El puntaje obtenido en la dimensión Beneficios a los colaboradores es de 1,67, lo que indica que la empresa tiene buenos conocimientos con respecto a RSE y se compromete a ejercer una gestión socialmente responsable.

**Gráfico 7.** Puntaje por indicadores de la dimensión beneficios a colaboradores

**Fuente: Personal de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.**

**Elaboración propia.**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente al indicador “Salario relativos a la industria”, se obtuvo una puntuación de 2,00 lo cual indica que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, por ende Conservas Isabel S.A ofrece sus salarios iguales en la cual los colaboradores están de acuerdo con los tipos de salarios que maneja la empresa.

De acuerdo con el indicador “Sistema de seguridad social y pensiones”, se obtuvo una puntuación de 2,00 lo cual indica que: la empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, por ende la empresa tiene a todos sus colaboradores adscritos en el sistema de seguridad social ya que es importante para el bienestar de cada uno de sus trabajadores y es un derecho fundamental para los colaboradores.

El indicador de “políticas corporativas de salud” se obtuvo una puntuación de 1,00 lo cual indica que: La empresa realiza ciertas acciones de RSE, en su interrogante de que si la empresa ofrece programas o beneficios en el área de salud como servicios médicos dentro de la empresa, demostrando que si brindas beneficios en el área de salud a cada uno de los trabajadores dentro de la empresa. Sin embargo en el mismo indicador, no existen beneficios en el área de salud fuera de la empresa.

Referente al indicador “Evaluación de clima organizacional”, se obtuvo una puntuación de 2,00 lo cual indica que: La empresa maneja adecuadamente el modelo de RSE y lo implementa para alcanzar sus objetivos, por ende Conservas Isabel S.A mide el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto a su lugar de trabajo, además en este mismo indicador Conservas Isabel S.A, cuenta con una política para evitar la discriminación en todos los géneros, Esta política, junto con la normativa de derechos sociales y laborales que estipula el Convenio 188 de la OIT de Trabajadores en el Mar, está presente en los siguientes documentos:

- Política de Derechos Humanos de Bolton Group.
- Código de Conducta de Proveedores.
- Guía de Proveedores de Atún y productos que contengan atún.
- Código de Conducta de Buques.

**Gráfico 8.** Puntaje global de la dimensión de proyección a la comunidad**Análisis**

El puntaje obtenido en la dimensión de proyección a la comunidad es de 0,57, indicando que la institución no practica RSE, sin embargo se procede a analizar cada indicador del mismo a continuación:

|                  |   |            |
|------------------|---|------------|
| <b>Variable</b>  | Responsabilidad social empresarial              | <b>E14</b> |
| <b>Dimensión</b> | Proyección a la Comunidad                       |            |
| <b>Indicador</b> | <b>Generación de empleo directo o indirecto</b> |            |

**¿Cuál es el número de colaboradores de la empresa?**

**Tabla 3.** Generación de empleo directo o indirecto

| <b>ALTERNATIVAS</b> | <b>N.º</b>  |
|---------------------|-------------|
| Directos            | 1541        |
| Indirectos          | 0           |
| <b>Total</b>        | <b>1541</b> |

**Fuente: Personal de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.**

**Elaboración propia.**

**Gráfico 9.** Generación de empleo directo o indirecto

**Fuente:** Personal de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.

**Elaboración propia.**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La generación de empleos es una de las bases de una organización por lo que podemos ver que esta empresa aporta a la ciudad con la generación de 1541 puesto de trabajados de forma Directa.

**Gráfico 10.** Puntaje por indicadores de la dimensión proyección a las comunidades

**Fuente:** Personal de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A.

**Elaboración propia.**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Referente al indicador “Contribuciones y apoyo a proyectos sociales” se obtuvo una puntuación de 0.73 lo cual indica que: La empresa no practica RSE, sin embargo en las interrogante de que si la empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales se evidencia que la empresa Conservas Isabel S.A designa anualmente un presupuesto para proyecto sociales y en base a las respuestas podemos interpretar que si tiene conocimiento acerca de esta actividad en la cual cuenta con una inversión total de 230.000 euro en proyectos sociales, el Grupo ha realizado donaciones de producto, diversas acciones de patrocinio deportivo y diferentes proyectos de salud y educación en España, Ecuador y Marruecos.

Por ende la empresa Conservas Isabel S.A utiliza su presupuesto para proyectos sociales en colaboraciones y proyectos que la misma desarrolla en base a crear beneficios a las comunidades.

La contribución y el apoyo a proyectos sociales a los que la empresa dirige su ayuda son a labores en el área de salud y educación esto expresado por la respuesta de la alta dirección.

En ISABEL estamos convencidos de que nuestro compromiso no debe ceñirse únicamente a la producción y distribución de productos de calidad, sino que debe completarse con actividades e iniciativas dirigidas a mejorar el bienestar de nuestros empleados, sus familias y las comunidades en las que pescamos y producimos. Así, llevamos a cabo diferentes proyectos de desarrollo en Educación y Salud en Ecuador, para nuestras y nuestros empleados, sus familiares y sus comunidades. A continuación se presentan las actividades de los proyectos que realiza la empresa:

**1. Proyectos de educación:**

→ Becas escolares y universitarias para los hijos/as de empleados/as.

→ Programas de ayudas a escuelas y guarderías locales.

→ Programa de alfabetización.

→ Campamentos de verano para hijos e hijas de empleados/as.

→ Talleres para adolescentes.

**2. Proyectos de salud:**

→ Programa de acceso a una salud de calidad: consultas privadas pediátricas, ginecológicas, psicológicas y de fisioterapia.

→ Revisiones oftalmológicas y gafas gratuitas.

→ Urgencias médicas.

→ Programa de higiene bucal y vitaminización para niños/as.

→ Apoyo a personas con discapacidad.

**3. Proyectos sociales:**

→ Competiciones deportivas.

→ Limpieza de playas y colegios.

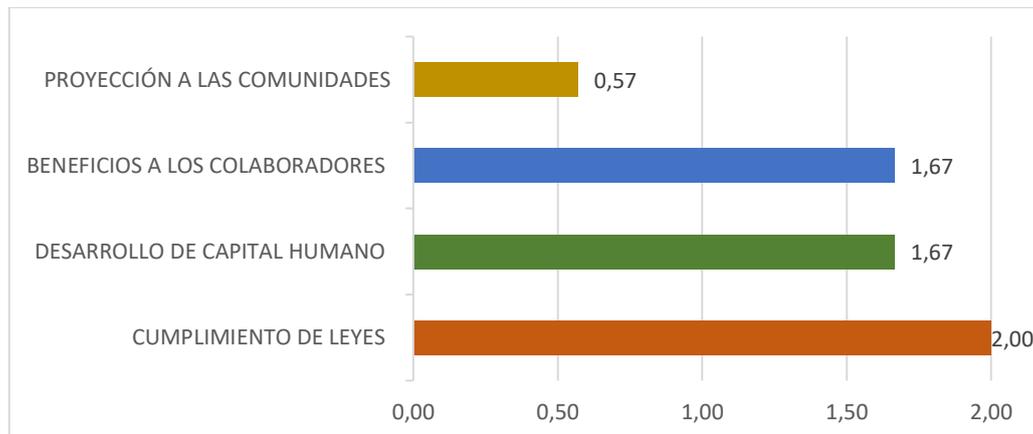
→ Donación de producto.

De acuerdo con el indicador “Desarrollo de infraestructura pública o compartida” se obtuvo una puntuación de 0,00 lo cual indica que: La empresa no practica RSE, ya que los proyectos en los cuales la empresa participa y crea no son orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructuras públicas, por lo tanto los proyectos de la empresa son en beneficio de las comunidades.

Además queda demostrado que la empresa no cuenta con programa de voluntariado dirigido a sus colaboradores para que los mismo participen de los proyectos que la empresa desarrolla y por las respuestas a esta interrogante queda demostrado por un 0,00 que no cumple con estos programas.

### 3.4.2 Análisis e interpretación general de resultados

**Gráfico 11.** Puntaje Global de las dimensiones



Después de observar en el gráfico 11 en donde constan los resultados obtenidos del cuestionario nos podemos percatar que la empresa Conservas Isabel S.A. en los parámetros que fueron objeto de análisis con respecto a la responsabilidad social, en ciertas áreas no cumple con las medidas requeridas para el cumplimiento de la misma. La cual se determina que en la empresa Conservas Isabel S. A del cantón Manta realiza actividades laborales responsables que limitan su desarrollo y disposiciones legales. Las respuestas obtenidas por parte de la alta dirección, refleja falencias en algunos indicadores de las dimensiones de responsabilidad social empresarial aplicadas en la empresa por lo que se percibe la necesidad de ampliar conocimiento en el tema de la RSE en Conservas Isabel S.A.

La dimensión de cumplimiento de leyes obtuvo la puntuación más elevada, debido que se refleja el cumplimiento de la legislación laboral, parámetros ambientales, parámetros de productos y estándares de seguridad permitiendo mostrar que se cumple a cabalidad por ende mantiene un diálogo o involucramiento efectivo con sus Stakeholders.

La dimensión de desarrollo de capital humano es el segundo con mayor puntuación, sin embargo el indicador de relación, productividad y compensación no aplica responsabilidad social empresarial ya que la empresa no otorga reconocimiento o premios a los trabajadores por su buen desempeño, por lo tanto, no se le está dando lugar a una correcta responsabilidad social empresarial, siendo así debe mejorar en este punto ya que los trabajadores son el eje principal para el desarrollo o crecimiento de la empresa

La dimensión de beneficios a los colaboradores mantiene la misma puntuación del anterior quedando en tercer lugar, esto debido a los altos beneficios que brinda la empresa a sus colaboradores sin embargo, en el indicador de políticas corporativas de salud hay una falencia debido a que la empresa no brinda seguros médicos fuera de la misma.

La dimensión de proyección a la comunidad es el más bajo respecto al resto de dimensiones, puesto que se refleja la existencia de una baja participación de la empresa en actividades de apoyo a la comunidad, por ende influye a que la empresa no se esté cumpliendo a cabalidad la aplicación de la responsabilidad social empresarial, ya que implica que toda la organización cumpla con la misma, para poderla integrar en todas sus operaciones preocupándose así por todos los puntos tanto sociales, económicos como medioambientales, dando lugar a una correcta responsabilidad social empresarial que satisfaga las preocupaciones y configure de mejor manera las relaciones con sus trabajadores.

Cabe mencionar además que la hipótesis planteada anteriormente no se cumplió a cabalidad por ende la importancia de la responsabilidad social empresarial no se ha implementado eficientemente en la empresa Conservas Isabel S.A ubicada en el cantón Manta, dando a conocer que existen falencias en ciertos indicadores de cada dimensión como está demostrado en este análisis general.

## **CAPITULO IV**

### **4. Diseño de la propuesta**

#### **4.1 Título**

Implementación de acciones para el progreso de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Conservas Isabel S.A. del cantón Manta.

#### **4.2 Objetivos**

##### **4.2.1 Objetivo general**

Fortalecer la RSE como modelo de gestión empresarial en la empresa Conservas Isabel S.A del Cantón Manta

##### **4.2.2 Objetivos específicos**

- Reconocer a los colaboradores, en su buen desempeño laboral como eje principal para el desarrollo de la empresa.
- Potenciar el apoyo en políticas corporativa de salud para los colaboradores
- Reconocer a la comunidad en que está presente como parte fundamental en sus procesos decisorios.

### **4.3 Justificación de la propuesta**

Para una correcta implementación de responsabilidad social, se piensa en una organización en la que los empleados deben estar alineados con la misión, visión, valores, metas y filosofía de la organización, olvidando que estamos hablando de personas con grandes emociones, problemas, ilusiones y frustraciones que afectan el trabajo, la familia y las relaciones interpersonales a un menor o mayor grado, por ende priorizar de esta manera a los empleados genera una relación de empoderamiento con la organización, por lo que las empresas deben priorizar a sus colaboradores, atender sus necesidades, involucrarlos en la toma de decisiones, dar un paso más hacia la innovación y el cumplimiento legal, permitir el progreso de la actividad e interacciones activa y continua.

### **4.4 Planteamiento de la propuesta**

En el apartado a continuación se desarrolla una propuesta de implementación de acciones claves para fortalecer las dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial, lo cual ayudará a la empresa Conservas Isabel S.A llevar a cabo un trayecto de acciones socialmente responsable.

| OBJETIVO GENERAL   |  | INDICADOR   | MÉTODO   | ACCIONES   |
|--|--|---|--|--|
| Fortalecer la RSE como modelo de gestión empresarial en la empresa Conservas Isabel del cantón Manta |  | Empleados que conocen de Responsabilidad Social                   | -Cuestionario para medir el nivel de conocimiento en Responsabilidad Social por parte de los colaboradores de Conservas Isabel S.A<br>-Implementación de actividades principales                       | -Capacitar a los colaboradores en Responsabilidad Social Empresarial<br>-Crear un área de reuniones de RSE en la empresa Conservas Isabel S.A.   |
| EJE  | OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | INDICADOR   | MÉTODO   | ACCIONES   |
| <b>DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO</b>  | <b>OE1:</b> Reconocer a los colaboradores, en su buen desempeño laboral como eje principal para el desarrollo de la empresa. | -Porcentaje de colaboradores motivados e incentivados anualmente. | - creación de canales de comunicación que permita felicitar, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento por el buen desempeño laboral en el que va encaminada con los valores de la empresa. | -Realizar reconocimiento a los trabajadores por rendimientos y resultados organizacionales positivos.<br>-Elaborar reconocimiento por área aquellos trabajadores que cumplan con la metas, objetivos y valores organizacionales que cuenta la empresa. |

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| <p><b>BENEFICIO DE COLABORADORES</b></p> | <p><b>OE2:</b> Potenciar el apoyo en políticas corporativa de salud para los colaboradores</p>                      | <p>-Cantidad de colaboradores apoyados en políticas corporativa de salud fuera de la organización.</p> | <p>-Discutir temas de responsabilidad social empresarial con sus Trabajadores regularmente.</p>   | <p>-Fomentar una cultura de actuación responsable</p>   |
| <p><b>PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD</b></p>  | <p><b>OE3:</b> Reconocer a la comunidad en que está presente como parte fundamental en sus procesos decisorios.</p> | <p>Donaciones realizadas y apoyos extracurriculares</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover eventos a grupos dedicados a la comunidad.</li> <li>- Conocer los planes operativos anuales elaborados por la comunidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer programas de apoyo a la comunidad.</li> <li>-Participar activamente en los problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones.</li> <li>- Elaborar programas de voluntariado para que los empleados participen de los proyectos que la empresa desarrolla.</li> </ul> |

## Conclusiones

- Al analizar la Responsabilidad Social en la empresa Conservas Isabel S.A del Cantón Manta se logra determinar que la organización la maneja sustentada en la obligatoriedad legal.
- Dentro de la empresa Conservas Isabel S.A se puede reconocer que al implementar la importancia de la responsabilidad social empresarial en sus funciones se crea beneficios a sus colaboradores por medio de los distintos programas que nacen con la ejecución de la RSE.
- Se reconoce que la empresa Conservas Isabel S.A al ejecutar acciones ligadas a la importancia de la responsabilidad social empresarial genera oportunidades en beneficio al desarrollo del capital humano tanto con sus colaboradores directos, ya que genera oportunidades de crecimiento personal y académico a sus colaboradores.
- Al indagar sobre el desarrollo de responsabilidad social empresarial en torno a proyección a las comunidades dentro de la empresa Conservas Isabel S.A se identifica la existencia de programas que buscan la contribución de la empresa en conjunto con sus colaboradores para crear beneficios a las comunidades inmediatas con temas enlazados de salud, educación y demás proyectos sociales que la empresa crea en base a las necesidades percibidas.

### **Recomendaciones**

- En base a los programas existentes proyectados al beneficio de colaboradores se recomienda implementar actividades que conlleven a la integración de los mismos fuera del área de trabajo, creando un vínculo entre colaboradores de distintos departamentos de la empresa.
- Se recomienda a la empresa Conservas Isabel S.A con relación al desarrollo del capital humano en lo que compete a relación, productividad y compensación, incentivar a los empleados para que ellos se sientan felices permitiendo así reconocer su trabajo, para que se sientan valorados y poner en evidencia su buen desempeño laboral en la compañía.
- Se recomienda a la empresa en base a la proyección a las comunidades que amplíen sus métodos de ayuda a su comunidad inmediata no solo centrándose en la salud y educación sino también de temas medio ambientales, entre otros. Además se recomienda que la empresa cuente con programas de voluntariado para que los empleados participen de los proyectos que la empresa desarrolla.
- Recomiendo que la propuesta planteada anteriormente se dé la mejora para que de esta manera se implemente adecuadamente el modelo de RSE y permita corregir las pequeñas falencias que tiene en ciertos indicadores de cada dimensión.

## Bibliografía

- Acosta Veliz , M., Lovato Torres, S., & Buñay Cantos , J. (2018). *La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. La Sallista de investigación*, 15(2). doi:10.22507/rli.v15n2a8
- ADEC-ETHOS. (2009). *Guía de Implementación de RSE para PyMES. Paraguay. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26695>*
- Alarcón, P. A. (2001). REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Obtenido de <https://www.rae.es/drae2001/%C3%B3bolo>
- ambiente, M. (12 de Mayo de 2022). *Significados.com. Obtenido de <https://www.significados.com/medio-ambiente/>*
- Arias. (2006). *Metodología de la Investigación. Mexico DF: McGRAW-HILL.*
- Arias, A. S. (19 de Octubre de 2016). *Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>*
- Armijos Cordero, J. C. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial: Una optica desde los stakeholders. Economía y política*, 26, 24. doi:<http://dx.doi.org/10.25097/rep.n26.2017.04>
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman. New York: Harper & Brothers.*
- Calderon, J. F. (2002). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial . Mexico : Cemefi.*
- Carranco Gudiño, R. (2017). *LA APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA. Obtenido de LA*

*APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN  
LA ECONOMÍA ECUATORIANA:*

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>

Ceballos, A. (22 de Abril de 2022). Comercio y Aduanas. Obtenido de <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioraduanas/que-es-comercio-internacional/>

César Sandro Sáenz Acosta. (2012). *MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS DE LA DIFUSIÓN DE. ESADE.*

Cevallos, J. H. (2019). *La responsabilidad social corporativa de la industria atunera y su influencia en el desarrollo socioeconómico sostenible de la ciudad Manta-Ecuador.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos.* Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill.

Coba Molina, E., Díaz Córdova, J., Zurita Meza, E., & Proaño López, P. (2017). *La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación.* *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 23-44.

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2012). *“Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador”.* Fundación CODESPA.

Costa, J. M. (03 de Mayo de 2007). *Comunicación Corporativa.* Obtenido de <https://mouriz.wordpress.com/2007/06/03/imagen->



- Guedez, V. (2006). *Ética y práctica de responsabilidad social empresarial*. Caracas.Venezuela: Planeta.
- Hernández, F. E. (julio de 2015). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO LOCAL*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/07/gestion-calidad.html>
- I. B. (2014). *Manual de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Latinoamerika: Cátedra BATCCA de Empresa Social y Responsabilidad Social Empresarial.
- Industria, L. T. (14 de Julio de 2020). *Vision Industrial* . Obtenido de Vision Industrial : <https://visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia>
- Isea, A. e. (2011). *Una Guía para la responsabilidad social de las organizaciones*. Obtenido de IESE Business School: <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf>.
- Leisa, P. (2016). *IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL* . argentina : Universidad Siglo 21.
- López Salazar, A., Ojeda Hidalgo, j., & Ríos Manriquez, M. (2017). *La Responsabilidad social empresarial desde la percepcion del capital humano*.Estudio de un caso. *Revista de contabilidad* , 36-46.
- Lorenzo, E. C., & Diaz, H. G. (2018). *La gestion de la responsabilidad social empresarial* . Cuenca-Ecuador: Abya-Yala .
- Medina, L. (2006). *La responsabilidad social de la empresa* . ACACIA: Universidad Autonoma de san Luis Potosì.

Montaño Armendáriz, M. A. (2014). *MODELO DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL PARA LA DIVERSIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA PRODUCTIVA Y LA ARTICULACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL EN BAJA CALIFORNIA SUR*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/mama/#indice>

Organización de la Naciones Unidas. (1989). *El Informe Brundtland: un Resumen del Informe de la Comisión de las Naciones Unidas para el*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99312517003.pdf>

Orjuela Córdoba, S. (2011). *La comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas: Universidad Monteávila.

Ormaza Andrade, J., Ochoa Crespo, J., Ramírez Valarezo, F., & Jorge, Q. V. (05 de 05 de 2020). *Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030*. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519009/>

Porto, N. y. (2006). "Responsabilidad social: un análisis de la situación actual en México y España". *Mexico y España: Contaduria y Administracion*.

Raufflet, E., Lozano, J. F., Barrera, E., & Torre, C. G. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: PEARSON.

*Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*. (08 de Enero de 2022). Obtenido de <https://responsabilidadsocial.net/sustentabilidad-que-es-definicion-concepto-principios-y-tipos/?amp>

Salud, O. M. (1991). *Community involvement in health development*. OMS.

Sotelo, M. Z. (26 de Marzo de 2020). LAWI. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/?s=operaciones+comerciales>

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación. (2ª Edición)*. México: McGraw-Hill.

Torres, G. C. (03 de 11 de 2020). LAWI. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/norma/#:~:text=Norma-,Definici%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20de%20Norma,%7C%20Ley.>

Trujillo, E. (08 de Enero de 2022). Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/potestad.html>

Ucha, F. (04 de 2013). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/filantropia.php>

Urteaga, E. (2008). *LA SOCIEDAD CIVIL EN CUESTIÓN*. España: Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales,.

Wulf Betancourt, E. (2018). *Responsabilidad social empresarial: Un desafío corporativo*. Universidad de la Serena. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ulearn/190619>

Zumba, C. G., Vera, G. M., & Illescas, M. L. (2021). *La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales*. Yachana Revista Científica.

## Anexos

## Anexos 1 Formato de Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

*Administración de Empresas*  
Facultad Ciencias Administrativas

### Importancia de la responsabilidad social empresarial de la empresa CONSERVAS ISABEL S.A

Cuestionario previo a la obtención del título de tercer nivel en Administración de Empresas

#### PREGUNTAS

- **Cumplimiento de leyes**

- |  | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. ¿Cumple la empresa con la legislación nacional en materia laboral? (Por ejemplo trabajo infantil, salario mínimo, etc.)                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Cuenta la empresa con políticas internas que fije objetivos o estándares ambientales dentro de la empresa?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿La empresa está certificada por la ISO 14001 EMAS u otro estándar ambiental equivalente?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. En materia de productos, ¿se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de calidad de productos? (Por ejemplo ISO 9001)                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿En materia de seguridad industrial, ¿Se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de seguridad, aunque no sea requisito legal en su país? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- **Desarrollo de Capital humano**

- |  | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. En caso de tener colaboradores con estudios primarios o secundarios inconclusos. ¿Se les brinda ayuda a que concluyan sus estudios? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿La empresa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los colaboradores?                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Existe flexibilidad en el horario de trabajo para asistir a programas de capacitación?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿Cuenta la compañía con un programa política de promoción de personal interno?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Existen programas de evaluación de desempeño de los colaboradores en ambas vías y a todo nivel?                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Existen mecanismos formales de retroalimentación a los colaboradores de su desempeño?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. ¿La empresa otorga premios o reconocimientos a los colaboradores con alto desempeño?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

• **Beneficios a colaboradores**

1. ¿Ofrece la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Están todos los colaboradores de la empresa adscritos en el sistema de seguridad social?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud como:  
Servicios médicos dentro de la empresa?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Seguro médico fuera de la empresa?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿La empresa mide el clima organizacional o nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. ¿La empresa tiene una política para evitar la discriminación en todos los géneros?

• **Proyección a las comunidades**

1. Número de colaboradores directos de la empresa

2. Número aproximado de empleos indirectos generados

3. ¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Qué criterios utiliza la empresa para seleccionar a los beneficiarios? Ejemplo:

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

❖ Eventuales respuesta de solicitudes de la comunidad

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

❖ La empresa conoce los programas de trabajo de algún organismo social e invierte en proyectos específicos.

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

❖ La empresa desarrolla sus propios proyectos que benefician a su comunidad inmediata

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

❖ Desarrolla proyectos que tienen alguna relación con el giro de negocio de la empresa

| SI                       | NO                       |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

❖ La empresa tiene acuerdos de cooperación con entidades locales



Anexos 2 Evidencias fotográficas

