



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación, previo a la
obtención del título de Ingeniera en Gestión
Empresarial.

Título del Proyecto de Investigación:

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN
CON LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA INDUSTRIA
ALIMENTICIA LA ORIENTAL, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015”**

Autora:

Katherine Elizabeth Ocaña Ureta

Director del Proyecto de Investigación:

Ing. Pedro Clavel Miranda Ullón, M.Sc.

Quevedo - Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Katherine Elizabeth Ocaña Ureta**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Katherine Elizabeth Ocaña Ureta

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, **Ing. Pedro Clavel Miranda Ullón, M.Sc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante: **Katherine Elizabeth Ocaña Ureta**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA INDUSTRIA ALIMENTICIA LA ORIENTAL, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015”**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Pedro Clavel Miranda Ullón, M.Sc.

DIRECTOR DEL PROYECTO

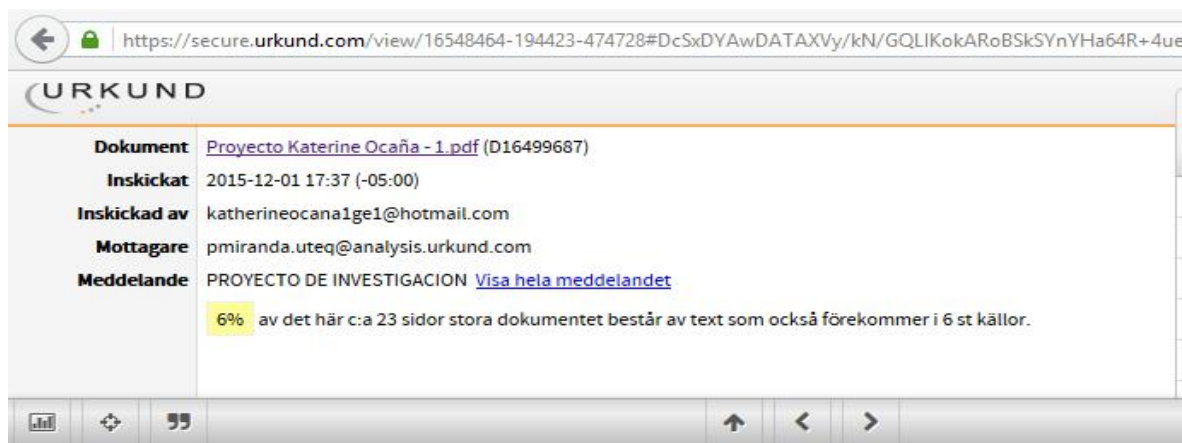


UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MEMORANDO DT010-02-12-2015

Para: Comisión de Investigación Formativa de la FCE
De: Ing. **Pedro Miranda Ullón**
Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación
Fecha: 02-12-2015

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA INDUSTRIA ALIMENTICIA LA ORIENTAL, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015**, elaborado por la egresada, Katherine Elizabeth Ocaña Ureta, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, asignado bajo mi dirección según resolución SEGUNDA, de fecha, 26 de junio del 2015, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 100% y de copia 6%, del trabajo investigativo.



Atentamente,

Ing. Pedro Miranda Ullón, MSc.
DIRECTOR

Adjunto: Proyecto de Investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS
PROCESOS OPERATIVOS DE LA INDUSTRIA ALIMENTICIA LA ORIENTAL,
CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015”**

Presentado al Consejo Académico como requisito previo la obtención del título de:
Ingeniera en Gestión Empresarial.

Aprobado por:

Lic. Ángel Bolívar Yépez Yánez, M.Sc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Antonio Álava Murillo, M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Elsy Teresa Cobo Litardo, M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Quevedo - Ecuador

2016

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, M.Sc., Rector, al Ing. Bolívar Roberto Pico Saltos, M.Sc., Vicerrector Administrativo, a la Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano, M.Sc., Vicerrectora Académica y demás autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por la gestión realizada para mejorar la educación superior y por su contribución en todas las labores académicas.

Al Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y la Coordinadora de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, por la gestión realizada y por su aporte en la formación integral del estudiantado.

Al Ing. Pedro Clavel Miranda Ullón, M.Sc. Director del presente Proyecto de Investigación, por el direccionamiento y aporte brindado en el desarrollo del estudio.

Al personal administrativo y operativo de la Industria Alimenticia La Oriental del cantón Quevedo, por contribuir con su opinión y aportar al desarrollo de la presente investigación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación:

A Dios por la vida, la salud, el amor y ser el guía principal en mi existencia.

A mis padres, por la vida y sus sabias enseñanzas con cariño y orgullo.

A mi familia, por brindarme su apoyo incondicional y motivarme para alcanzar los objetivos propuestos.

Katherine

RESUMEN

La presente investigación se la realizó con el propósito de determinar la relación de la responsabilidad social empresarial con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., del cantón Quevedo, para efecto se implementó un estudio de campo en las instalaciones de la empresa, con el objetivo específico de analizar la situación actual del talento humano y su incidencia en los procesos operativos, del mismo modo identificar el grado de responsabilidad social empresarial del talento humano en el desarrollo de los procesos operativo, esto mediante encuestas aplicadas a 46 colaboradores de la compañía. Otro aspecto fue identificar las herramientas administrativas que se utilizan para direccionar el talento humano en el desarrollo de dichos procesos, para ello se entrevistó al Jefe de Recursos Humanos de la industria. Para alcanzar los mencionados objetivos se emplearon los tipos de investigación de campo y documental, el primero utilizando las técnicas de encuestas y entrevistas, dirigidas respectivamente a los colaboradores y jefe de talento humano de la empresa, el segundo se lo empleó para citar información teoría que fundamente y fortalezca el objeto de estudio, considerando las variables de los objetivos. A través de la metodología de investigación se logró responder las interrogantes y objetivos, para ello mediante los métodos inductivo, deductivo y analítico se interpretaron los datos obtenidos a través de las encuestas y entrevista, lo cual mediante el análisis de resultados se concluyó el objeto de estudio y se comprobó que evidentemente existen falencias y ciertos inconvenientes que afectan los procesos operativos de la industria alimenticia, entre ellos se constató que escasamente se ha fomentado la responsabilidad social empresarial a los trabajadores de la industria, que el personal suele ser irresponsable y no siempre cumple las tareas encomendadas, en ciertas situaciones este inconveniente es generado por conflictos internos entre compañeros de trabajo y por las malas relaciones entre superiores. Analizando este contexto conlleva a que es necesario que los administradores de la empresa se reúnan y busque soluciones para erradicar los problemas que se presentan en el personal, del mismo modo que se empleen mejores mecanismos para optimizar el desarrollo de los procesos operativos y traten en lo posible de mantener informado y capacitado a los colaboradores de la empresa a fin de mejorar y mantener un apropiado clima laboral.

Palabras claves: Responsabilidad social, procesos operativos, talento humano, herramientas administrativas, dirección, proceso, control, organización y administración.

ABSTRACT

This research is conducted in order to determine the relationship of corporate social responsibility with the business processes of the food industry Oriental CIA. Ltda., Quevedo Canton, to effect a field study was implemented on the premises of the company, with the specific aim of analyzing the current situation of human talent and its impact on operational processes, just identify the degree of responsibility corporate social human talent in the development of operational processes, this by surveys of 46 employees of the company. Another aspect was to identify the administrative tools that are used to address the human resources in the development of these processes, it interviewed the Head of Human Resources industry. To achieve these objectives the types of field research and documentary were used, the first using the techniques of surveys and interviews, addressed respectively to employees and head of human talent in the company, the latter used it to cite information theory substantiate and strengthen the object of study, considering the variables of objectives. Through research methodology we were able to answer the questions and objectives, for it via the inductive, deductive and analytical methods were interpreted data obtained through surveys and interviews, which by analyzing results in order to be concluded study and found that there are obviously certain shortcomings and drawbacks affecting the operational processes of the food industry, including found that barely has promoted corporate social responsibility to workers in the industry, the staff is often irresponsible and not always fulfills the tasks in certain situations this problem is generated by internal conflicts between co-workers and poor relationships between superiors. Analyzing this context leads to the need for company managers to meet and find solutions to eradicate the problems that arise in personal, just as better mechanisms to optimize the development of business processes and are used in treating be kept informed and trained employees of the company to improve and maintain a proper working environment.

Keywords: Social responsibility, business processes, human talent, management tools, management, process, control, organization and administration.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN	iii
CERTIFICADO DE URKUND	iv
MIEMBROS DE TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
CÓDIGO DUBLÍN	xvi
 INTRODUCCIÓN	 1
CAPITULO I	
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.2. Formulación del problema	4
1.1.3. Sistematización del problema	5
1.2. OBJETIVOS	5
1.2.1. Objetivo general	5
1.2.2. Objetivo específico	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	6
CAPITULO II	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. MARCO CONCEPTUAL	8

2.1.1.	Responsabilidad social	8
2.1.1.1.	Conceptos	8
2.1.1.2.	Principales responsabilidades éticas en la empresa	9
2.1.1.3.	Beneficios e implicaciones de la responsabilidad social empresarial	10
2.1.1.4.	Medición de la responsabilidad social empresarial	11
2.1.1.5.	Estándares sobre responsabilidad social empresarial	11
2.1.1.6.	Motivación de una empresa a ser socialmente responsable	12
2.1.1.7.	Importancia de la responsabilidad social en la empresa	13
2.1.1.8.	Beneficios para las empresas	14
2.1.1.9.	Alcances de la responsabilidad social empresarial	15
2.1.1.10.	Entorno de la responsabilidad social empresarial	16
2.1.2.	Proceso operativo	17
2.1.3.	Talento humano	17
2.1.4.	Administración	17
2.1.4.1.	Proceso administrativo	17
2.1.5.	Estructura organizacional	18
2.1.5.1.	Clima organizacional	18
2.1.6.	Gestión administrativa	18
2.1.7.	Planificación	18
2.1.7.1.	Planificación estratégica	19
2.1.7.2.	Planificación operativa	19
2.2.	MARCO REFERENCIAL	19
2.2.1.	La responsabilidad social corporativa (RSC) como instrumento estratégico	19
2.2.2.	La responsabilidad social empresarial como herramienta administrativa	20
2.2.3.	Manual de responsabilidad social empresarial para las PYMES	20
2.2.4.	La responsabilidad social empresarial como estrategia corporativa	21
2.2.5.	La responsabilidad social empresarial de las compañías automotrices	22

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	LOCALIZACIÓN	24
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	24
3.2.1.	De campo	24
3.2.2.	Documental	24
3.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	24

3.3.1.	Inductivo	24
3.3.2.	Deductivo	25
3.3.3.	Analítico	25
3.3.4.	Estadístico	25
3.4.	FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	25
3.4.1.	Primarias	25
3.4.2.	Secundarias	26
3.5.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.6.1.	Encuestas	26
3.6.2.	Entrevista	27
3.7.	TRATAMIENTO DE DATOS	27
3.8.	RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	27
CAPITULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1.	RESULTADOS	30
4.1.1.	Resultados de las encuestas	30
4.1.2.	Resultados de la entrevista	46
4.2.	DISCUSIÓN	49
CAPITULO V		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1.	CONCLUSIONES	52
5.2.	RECOMENDACIONES	53
CAPITULO VI		
BIBLIOGRAFÍA		
6.1.	CITAS BIBLIOGRÁFICAS	55
CAPITULO VII		
ANEXOS		
7.1.	ANEXOS	58

ÍNDICE DE CUADROS

	Cuadros	Página
1.	Muestra objeto de estudio.....	26
2.	¿Se considera un trabajador responsable?	30
3.	¿Cómo califica las relaciones con sus compañeros?	31
4.	¿En la industria alimenticia se fomenta la responsabilidad social?.....	32
5.	¿Su jefe lo incita a ser responsable en su accionar?	33
6.	¿Cada que tiempo recibe capacitación?.....	34
7.	¿Está de acuerdo con las políticas, normas y mecanismos que se implementan en la empresa para ejercer sus funciones de forma responsable?	35
8.	¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones?	36
9.	¿Cree que los procesos operativos en la industria alimenticia se desarrollan?	37
10.	¿Ha recibido usted quejas o reclamos por irresponsabilidad?.....	38
11.	¿Tiene algún conflicto con algún compañero de trabajo?	39
12.	¿Considera que el ambiente laboral es?	40
13.	¿Cree que la planeación y organización en la industria alimenticia es?	41
14.	¿Comunica usted sus actividades a su superior?	42
15.	¿Cumple con las tareas que se le encomienda?	43
16.	¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos operativos en la industria?	44
17.	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	45
18.	Entrevista.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Página
1. Trabajador responsable.....	30
2. Calificación de las relaciones entre compañeros.....	31
3. Fomentación de la responsabilidad social en la empresa.	32
4. Incitación de la responsabilidad por parte del jefe.	33
5. Tiempo que recibe capacitación.	34
6. Conformidad de las políticas, normas y mecanismos en la empresa.	35
7. Conocimiento detallado de las funciones.	36
8. Apreciación del desarrollo de los procesos operativos en la empresa.	37
9. Recibimiento de quejas por irresponsabilidad.....	38
10. Conflicto con compañeros de trabajo.	39
11. Consideración del ambiente laboral en la empresa.	40
12. Apreciación de la planeación y organización en la empresa.	41
13. Comunicación de las actividades al superior.	42
14. Cumplimiento de las tareas encomendadas.	43
15. Manifestación de nuevas ideas para mejorar los procesos operativos.	44
16. Preocupación del personal por alcanzar las metas.	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos	Página
1. Formato de cuestionario para encuestas	58
2. Formato de cuestionario para entrevista.....	60
3. Soporte, población del cantón Quevedo INEC-2015 (Proyecciones)	62

CÓDIGO DUBLÍN

Título	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA INDUSTRIA ALIMENTICIA LA ORIENTAL, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015.
Autor	Katherine Elizabeth Ocaña Ureta.
Palabras claves	Acorde al objeto de estudio: Responsabilidad social, administración de empresas, procesos operativos, talento humano, proceso administrativo.
Fecha de publicación	00/11/2015
Editorial	Quevedo: UTEQ, 2015.
Resumen / abstract	Resumen: La presente investigación se la realizó con el propósito de determinar la relación de la responsabilidad social empresarial con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., del cantón Quevedo, para efecto se implementó un estudio de campo en las instalaciones de la empresa, con el objetivo específico de analizar la situación actual del talento humano y su incidencia en los procesos operativos, del mismo modo identificar el grado de responsabilidad social empresarial del talento humano en el desarrollo de los procesos operativo, esto mediante encuestas aplicadas a 46 colaboradores de la compañía. Otro aspecto fue identificar las herramientas administrativas que se utilizan para direccionar el talento humano en el desarrollo de dichos procesos, para ello se entrevistó al Jefe de Recursos Humanos de la industria. Abstract: This research is conducted in order to determine the relationship of corporate social responsibility with the business processes of the food industry Oriental CIA. Ltda., Quevedo Canton, to effect a field study was implemented on the premises of the company, with the specific aim of

	analyzing the current situation of human talent and its impact on operational processes, just identify the degree of responsibility corporate social human talent in the development of operational processes, this by surveys of 46 employees of the company. Another aspect was to identify the administrative tools that are used to address the human resources in the development of these processes, it interviewed the Head of Human Resources industry.
Descripción	80 hojas; dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM.
URL	http://biblioteca.uteq.edu.ec/biblioteca/bibliotecaUTEQ/

INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy son producto de los cambios que diariamente surgen y que influyen sustancialmente en el diario accionar de cada unidad de producción; es así que cada uno de los componentes de estas deben moldearse y ajustarse óptimamente a estos cambios. Todo factor productivo debe accionar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se aplica la responsabilidad social empresarial, la cual debe considerarse para aumentar las capacidades y elevar las aptitudes del personal, a fin de optimizar y contribuir al desarrollo de los procesos operativos en una organización.

Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., produce y exporta productos de alta calidad, reconocidos en el Ecuador y en varios países del mundo, fue creada en 1975 y actualmente es considerada una de las principales productoras de alimentos del país, con una red completa de distribución. En la fábrica, se ha evidenciado que existe cierto grado de complejidad en las actividades laborales del personal, lo que indica que no se está gestionando adecuadamente la responsabilidad social empresarial. Por lo tanto, esto podría convertirse en una barrera para contribuir con el cumplimiento de los objetivos empresariales y de las exigencias establecidas por las leyes del país, en cuanto a materia de calidad se refiere.

Analizando este contexto, existe la necesidad de estudiar la responsabilidad social empresarial y su relación con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, para efectos de la investigación, se considera necesario citar varias teorías referentes a las variables del objeto de estudio, esto dará las pautas para relacionar los procesos operativos con el grado de responsabilidad que presenta el talento humano en el desenvolvimiento de sus funciones, acorde a las actividades asignadas y el rol que este debe desempeñar.

El presente documento está compuesto por varios capítulos; en el primero se muestra el problema de investigación, se analizan las causas y efectos del problema, en este se plantea el objetivo general y específicos de la investigación, del mismo modo se justifica el objeto de estudio. En el segundo capítulo se encuentran plasmadas varias teorías relacionadas con el tema, las cuales permiten interpretar conceptualmente las variables del proyecto. En el capítulo tres se establecen los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación empleados para recopilar la información y por último en los siguientes capítulos se hallan los resultados, conclusiones y recomendaciones del objeto de estudio.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Planteamiento del problema

Las nuevas tendencias mundiales exigen que las empresas sean flexibles adecuándose a los nuevos cambios y retos que plantean los escenarios en el ámbito nacional e internacional, pero fundamentalmente en el contexto mundial, la competitividad y la globalización son dos elementos que influyen en el panorama empresarial, en donde la responsabilidad social empresarial es un instrumento estratégico para el desarrollo de las empresas, de no existir este principio, se podrían generar inconvenientes el desarrollo de los procesos administrativos y operativos dentro de la organización.

En la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., de la ciudad de Quevedo, se evidencia un limitado conocimiento sobre normas y principios de responsabilidad social empresarial, lo cual genera la inaplicación de ciertas normas y principios que repercuten en el desarrollo de los procesos operativos en la organización. La empresa no cuenta con una correcta capacitación sobre la responsabilidad social que regule la relación de los procesos operativos, desde su selección hasta la correcta forma de administrarlo, falencia que pone en riesgo el desarrollo de las operaciones.

Al existir una escasa difusión de normas y principios de responsabilidad social empresarial en la Industria Alimenticia, la incertidumbre limita los subsistemas de provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control, lo cual repercute en el desarrollo de los procesos operativos. En la industria, estos procesos son desarrollados sin cumplir con todos los requerimientos establecidos para el logro de las metas preestablecidas, producto de la escasa capacitación y difusión de principios, normas y valores éticos que regulen el desempeño del talento humano.

Diagnóstico

Causas:

- Limitado conocimiento sobre normas y principios de responsabilidad social empresarial.
- Escasa difusión de normas y principios de responsabilidad social empresarial.
- Personal poco capacitado en cuanto a las normas de responsabilidad social empresarial.

Efectos:

- No se aplican normas y principios de responsabilidad social empresarial en los procesos operativos de la empresa.
- Incertidumbre sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial.
- Incumplimiento de las normas de responsabilidad social empresarial.

Pronóstico

La escasa aplicación de normas, principios y su limitada difusión en cuanto a responsabilidad social empresarial inciden negativamente en los procesos operativos de la industria alimenticia la Oriental.

Control del pronóstico

Para enfrentar y disminuir el impacto de la escasa difusión de normas, principios de responsabilidad social empresarial, se debe gestionar la aplicación de manuales y herramientas pertinentes para mejorar los procesos operativos y el talento humano cumpla con las metas preestablecidas.

1.1.2. Formulación del problema

¿Qué relación tiene la responsabilidad social empresarial con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., del cantón Quevedo?

1.1.3. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual del talento humano y su incidencia en los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda.?
- ¿Qué herramientas administrativas se utilizan para direccionar el talento humano en el desarrollo de los procesos operativos en la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda.?
- ¿Cuál es el grado de responsabilidad social empresarial del talento humano en el desarrollo de los procesos operativo de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda.?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., del cantón Quevedo.

1.2.2. Objetivos específicos

- Evaluar la situación actual del talento humano y su incidencia en los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda.
- Identificar las herramientas administrativas que se utilizan para direccionar el talento humano en el desarrollo de los procesos operativos en la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda.
- Identificar el grado de responsabilidad social empresarial del talento humano en el desarrollo de los procesos operativo de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito, analizar la responsabilidad social empresarial y su relación con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental, cantón Quevedo. Se justifica ante la necesidad de mejorar el desarrollo de los procesos operativos de la empresa, para efecto es transcendental capacitar al personal de la industria, fomentando principios, normas y valores éticos que conlleven a un mejor desempeño y relación entre compañeros de trabajo, la finalidad de esto de optimizar el clima laboral y con ello incidir positivamente en los procesos operativos.

La Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., de la ciudad de Quevedo, debe combinar la dinámica, instruir al personal para un excelente desempeño laboral, y otros factores claves que influirán en los resultados de la organización, creando valor a futuro, puesto que en la actualidad la responsabilidad social en las empresas, ayudan para la toma de decisiones e influyen en el clima laboral, permitiendo el crecimiento de la empresa y personal, adquiriendo nuevos conocimientos y mejorando el aprendizaje.

Por lo tanto por medio de la responsabilidad social empresarial la Industria Alimenticia podrá tener mayor competitividad y eficiencia en sus procesos operativos y así poder tener una ventaja en el mercado que le permita el cumplimiento de sus objetivos y metas.

La presente investigación y propuesta beneficiará tanto a los empleados como a la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., y por ende a los clientes por cuanto se mejora la responsabilidad social empresarial, incidiendo de esta forma positivamente en los procesos operativos del personal de la industria alimenticia.

Así mismo contribuye al mejoramiento de la responsabilidad social empresarial del administrador, de su personal y de los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental, mediante pautas que podrán ser empleadas para optimizar el desarrollo de dichos procesos, alcanzado de esta forma mejorar el clima laboral.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO CONCEPTUAL

2.1.1. Responsabilidad social

2.1.1.1. Conceptos

“La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.” (Coronado, 2011)

“RSE es un modelo de gestión empresarial, a través de cuyas actividades las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para su mismo. Las actividades de RSE se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de sólo cumplir las leyes. Es un modelo de gestión empresarial que se basa en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental.” (Macías, 2010)

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE, si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad. (Palacios, 2013)

“Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas, para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y

valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario.” (OIT, 2010)

2.1.1.2. Principales responsabilidades éticas en la empresa

Se nombran las siguientes:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
- Respetar el medio ambiente, evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.
- Seguimiento del cumplimiento de la legislación por parte de la empresa.
- Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
- Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los/as trabajadores.
- Seguimiento de la gestión de los recursos y los residuos.
- Revisión de la eficiencia energética de la empresa.
- Correcto uso del agua.
- Lucha contra el cambio climático.
- Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- Supervisión de la adecuación de la cadena de suministro.
- Diseño e implementación de estrategias de asociación y colaboración de la empresa.
- Implicar a los consumidores, comunidades locales y resto de la sociedad.
- Implicar a los empleados en las buenas prácticas de RSE.
- Marketing y construcción de la reputación corporativa.

- Mejorar las posibilidades y oportunidades de la comunidad donde se establece la empresa. (Coronado, 2011)

2.1.1.3. Beneficios e implicaciones de la responsabilidad social empresarial

La escala y el carácter de los beneficios que puede otorgar la aplicación de responsabilidad social en una empresa, es relativo a la naturaleza de la misma y es difícil de cuantificar. Algunos autores (Orlitzky, Schmidt, and Rynes) encuentran que hay una relación directa entre el desempeño social/ambiental y el financiero. Sin embargo, aquellas empresas que aplican RSE no buscan un crédito financiero en el corto plazo. (Macías, 2010)

Si bien la definición usada para explicar el impacto en los accionistas se refiere generalmente a esfuerzos solidarios y voluntariado, la gestión de RSE puede operarse desde departamentos internos a la compañía como recursos humanos, desarrollo del negocio o relaciones institucionales, o bien puede formar parte de una unidad independiente que reporta al director o, en algunos casos, a la junta de directivos. Aunque algunas compañías implementan acciones con valores similares, sin necesariamente definir un equipo o un programa estratégico.

A menudo la RSE se utiliza para mejorar la imagen de la empresa. Si la estrategia de la empresa y sus operaciones están alejados de la responsabilidad social, el programa de RSE se puede interpretar como un intento de lavado de imagen (greenwash si se trata de asuntos ambientales) y la empresa queda en evidencia. (Coronado, 2011)

Dentro de una empresa es probable que el programa de RSE se relegue sobre alguno o varios de los siguientes argumentos:

Recursos Humanos: Un programa de RSE puede apuntar al reclutamiento y retención de talentos, especialmente considerando el alto grado de competitividad del mercado.¹⁰ Así mismo un programa de RSE ayuda a mejorar y promover una buena imagen de la compañía en el personal interno, especialmente en casos donde los empleados resultan directamente involucrados a través de actividades generadas por el programa. (Coronado, 2011)

Filantropía corporativa estratégica: Las empresas han comenzado a adoptar la RSC no sólo como resultado de presiones de los consumidores, los proveedores, la comunidad, las organizaciones de activistas, los inversionistas, etc. (llamados en conjunto stakeholders); sino también como una actividad estratégica adicional en la competencia comercial. (Coronado, 2011)

Las empresas pueden desempeñar un papel muy importante en la vida de las personas, no sólo como proveedoras de empleo y de riqueza, sino como agente de desarrollo en las comunidades en la que están insertas. Muchas grandes empresas son conscientes de ello y han tratado de aprovechar las expectativas que genera la RSC para obtener ventajas competitivas (ayudan ayudándose). La filantropía corporativa ha dejado de ser una actividad autónoma confiada a una fundación y va formando parte, cada vez más, de las estrategias que contribuyen a realizar el objeto social de la empresa. (Palacios, 2013)

2.1.1.4. Medición de la responsabilidad social empresarial

En la actualidad, el trabajo de los gobiernos e instituciones oficiales se centra en la difusión de la importancia de la RSC. Existen además numerosas propuestas de clasificar los distintos tipos de empresas, bien a partir de informes elaborados por las propias entidades, o bien a través de la recopilación de noticias existentes sobre cuestiones relacionadas con la RSC de las empresas. No obstante, en la actualidad no existe un estándar aceptado para la medición de la RSC de las empresas. (Palacios, 2013)

2.1.1.5. Estándares sobre responsabilidad social empresarial

En los últimos años la Responsabilidad Social Empresarial se está convirtiendo en uno de los ámbitos de gestión más importantes, dado que a través de sus diferentes modalidades las empresas pretenden diferenciarse respecto a otras en cuestiones relacionadas, por ejemplo, con la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y laboral y el respeto de los derechos humanos. Sin olvidar a las partes interesadas que desean estar informadas. (Zambrano, 2010)

Norma SA 8000: La norma SA 8000 surgió en 1997 en Estados Unidos con la misión de "mejorar las condiciones de trabajo a nivel mundial". Se elaboró por un grupo de expertos reunidos por la Agencia de Acreditación del Consejo sobre Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities Accreditation Agency, CEPAA), compuesto por individuos de organizaciones que representaban a diversas partes interesadas.

AA1000: La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) ha sido elaborada por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability), una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras.

Norma UNE 165010 EX: Esta norma que desarrolla un sistema de gestión de Responsabilidad Social de la Empresa, nace por el interés demostrado por las organizaciones en dar respuesta a la demanda social existente en relación a los impactos generados por sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente y los comportamientos éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos. (Zambrano, 2010)

2.1.1.6. Motivación de una empresa a ser socialmente responsable

Si somos leales, asumimos responsabilidad. Estas dos cualidades andan juntas. No sabemos lo poderosa e importante que es esta cualidad, hasta que empezamos a tratar con personas y empresas desleales. Ser responsable es rendir cuentas, o ser confiable. Salomón dijo "Que esta clase de personas refrescan tanto como un día de brisa en época de verano". Quien es responsable se hace acreedor de confianza. La confianza se gana. Nuestra confianza se basa en la responsabilidad que dicha persona manifieste. Una vez encontremos a personas así, podemos confiar en ellas y construir inmensas organizaciones sobre las bases de gente responsable. Nos damos cuenta que a estos individuos los motiva algo diferente, comparados con el promedio. Estas personas presentan dos factores de motivación que brotan de su carácter y que los hace responsables. (Marriot, 2013)

El primer factor es la responsabilidad. Estas personas quieren ser objeto de confianza. Las impulsa cierta Ética y unos Principios por los que lucharán aunque haya pérdidas o

carencias de ganancia personal. Se muestran dispuestas a probar que son buenas. Esa es su motivación, no es necesariamente el deseo de llegar a algún lugar. Pronto sabremos si podemos confiar en él o en ella. Así que no es manipulación.

Ser responsable es más que aceptar un compromiso, es un verdadero llamado, es un deseo, una fuerza interior que los preserva responsables ante sí mismos. Esto los convierte en verdaderos servidores. (Pérez, 2014)

2.1.1.7. Importancia de la responsabilidad social en la empresa

En el contexto en el que se mueven las empresas del siglo XXI, la responsabilidad social empresarial es una necesidad derivada del cambio de valores en la ciudadanía, que ha generado nuevas dinámicas empresariales y nuevos roles. Por un lado, un papel más activista en los consumidores, que exigen mucho más que localización en los productos que consumen: esperan que la empresa cuide el medioambiente, que respete los derechos humanos y que sea transparente. Por otro lado, las grandes empresas exigen a sus proveedores contar con un mínimo de información social y medioambiental e incrementar los controles sobre estas últimas para asegurarse que cumplen con los principios de la RSE

Los cambios descritos inciden en la consolidación y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, de ahí que, para la unión europea, la RSE sea un factor clave para lograr un tejido empresarial sólido y con capacidad de desarrollo. La implantación de medidas en materia de responsabilidad social tiene un impacto positivo en los cinco factores que son fuente de ventaja competitiva en las empresas: estructura de costes, recursos humanos, clientes, innovación, gestión del riesgo y la reputación y resultados financieros. Por tanto, ser socialmente responsable genera beneficios a nivel de negocio.

En definitiva, la RSE es una apuesta irrenunciable para toda Pyme que aspire a ser innovadora, a generar beneficio y a mantener un negocio prospero a lo largo de muchos años. El desarrollo económico y social mejora las condiciones de vida de las comunidades. En el caso de México, es claro que aún existen innumerables asuntos por resolver para construir un entorno que ofrezca a toda la sociedad los satisfactores que necesita. Al ser el proceso de globalización una realidad en el mundo, las comunidades de negocios disfrutan, día con día, de mayor influencia, y sus portes son cada vez más significativos en la

construcción de una sociedad más justa y de una economía con crecimiento sostenible que permite aminorar y erradicar la miseria y la pobreza que enfrenta un importante segmento de la población. (Macías, 2010)

2.1.1.8. Beneficios para las empresas

Se establecen los siguientes beneficios para las empresas:

- Mayor capacidad de respuesta a las demandas sociales y mejora de la competitividad.
- Aumentos de contratos a largo plazo.
- Establecimiento de relaciones estables y fluidas con proveedores.
- Mejora del proceso de producción, y por tanto, mejora en la gestión interna de las empresas.
- Disminución del riesgo de denuncia por malas prácticas.
- Impacto positivo en la imagen y reputación de la empresa.
- Reducción de costes de producción mediante la asociación con proveedores que intervienen en la cadena de suministros.
- Incremento de la capacidad de innovación como resultados de una mayor cooperación con los proveedores.
- Incrementa el prestigio de la empresa y su credibilidad en el entorno en que se mueve, principalmente frente a los clientes y las administraciones públicas.
- Aumenta la posibilidad de generar más acuerdos de colaboración, que redundan en la calidad del servicio o producto prestado, la diversificación de negocio, el ahorro de costes y la introducción en nuevos mercados.
- Mayor capacidad de respuestas ante situaciones imprevistas que puedan hacer peligrar una oportunidad comercial, al poder acudir a una empresa competidora para que nos ayude a resolverla.
- Incremento de los flujos de información, conocimiento, y, por tanto, las posibilidades de generar innovación.
- Prioridad en el acceso a ayudas publicas
- Reducción en las primas de seguros.
- Mayor oportunidad de contratos con grandes empresas que priorizan a proveedores que tengan un comportamiento ambiental responsable.

- Acceso a beneficios fiscales que favorecen la protección del medioambiente.
- Mayor capacidad de atracción y retención del talento, pues las personas prefieren trabajar en empresas socialmente responsables. (Marriot, 2013)

2.1.1.9. Alcances de la responsabilidad social empresarial

En este escenario cambiante, donde aparece la responsabilidad Social empresarial como factor de equilibrio, se pueden visualizar los siguientes alcances como concepto en el desarrollo de las actividades empresariales:

- **Alcance social y de desarrollo:** Desde este punto de vista la RSE se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.
- **Alcance solidario e igualitario:** En esta noción la empresa se reconoce como un sistema inserto en uno mayor, destacándose ésta en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se reconoce la existencia implícita de derechos y deberes, por parte de las empresas y la sociedad.
- **Alcance de auto referencia:** Esta noción considera sólo el interior de la empresa, es decir, la relación que se produce entre ésta con los accionistas, clientes y trabajadores, sin que hayan responsabilidades de otro tipo hacia la comunidad externa, enfocándose solo al mercado y visualizando a la empresa como generadora de ganancias.
- **Alcance ético sistémico:** Se considera una visión integral de la empresa en la sociedad, donde se rescata la responsabilidad de ésta con sus stake holders o grupos de interés de manera permanente, de ahí el carácter sistemático de esta noción, por considerar las acciones socialmente responsables como permanente en el tiempo.
- **Alcance ético y de valores:** ésta noción parte a raíz de lo expuesto en los puntos anteriores, considerando la RSE como reflejo de la empresa o las personas que están a cargo de éstas, destacando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, fomentando el surgimiento de una ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones en la empresa. (Solis, 2011)

2.1.1.10. Entorno de la responsabilidad social empresarial

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. La influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación: (Palacios, 2013)

a. Entorno interno.

Este entorno considera como grupos de interés a los directivos, al general de los empleados, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones. (Marriot, 2013)

En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos, como por ejemplo los de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer:

La Comunidad Interna: Que comprende empleados, dueños y accionistas, para los cuales la Responsabilidad Social va a actuar proporcionando una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios.

Conducta Empresarial: Se refiere a la manifestación de los principios y valores que mueven a la empresa, bajo los cuales desarrolla sus funciones, una gestión y acción ética que es expuesta para un mejor entendimiento de los grupos de interés que conforman este entorno empresarial y un reflejo positivo hacia la comunidad externa.

Relación con los recursos naturales: En éste sentido se puede hacer referencia a la responsabilidad con que la empresa debe desarrollar sus procesos, de manera de lograr la eficiencia en el manejo de los recursos, esto para reducir los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente. (Marriot, 2013)

b. Entorno externo.

El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: Los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de la sociedad Civil. En el ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de éste. (Marriot, 2013)

2.1.2. Proceso operativo

“Transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo. Son la razón de ser de la organización, sin los cuales esta no tendría sentido. Son los responsables de lograr los objetivos de la empresa.” (García, 2014)

2.1.3. Talento humano

“Refiere a las personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación” (Soria, 2011)

2.1.4. Administración

“La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas” (Stoner, 2011)

2.1.4.1. Proceso administrativo

“Es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo

es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente” (Stoner, 2011)

2.1.5. Estructura organizacional

“Descripción de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción. Además, es conveniente codificarla en forma tal, que se visualiza claramente los niveles de jerarquía” (Romero, 2012)

2.1.5.1. Clima organizacional

“Es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas” (Romero, 2012)

2.1.6. Gestión administrativa

“Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos” (García, 2014)

“Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Cantoni, 2009)

2.1.7. Planificación

“En términos generales, por planificación se refiere a la acción o resultado de planificar alguna cuestión, tarea o actividad que lleva a cabo un ser humano. La planificación debe ser entendida básicamente como un proceso que implicará la observación de una serie de

pasos que se establecerán a priori y para los cuales, quienes realizan la planificación, deberán utilizar una serie de herramientas y expresiones” (Cantoni, 2009)

2.1.7.1. Planificación estratégica

“La planificación estratégica es una herramienta, que como toda será efectiva en el sentido de quien la utilice (gerente), su gestión a futuro tendrá un comportamiento excelente o deficiente. En este sentido las funciones del gerente inicialmente era la de planificar, dirigir, coordinar, organizar y controlar” (Amaru, 2009)

2.1.7.2. Planificación operativa

“Consiste en seleccionar medios para perseguir metas establecidas por una autoridad superior. Es a corto plazo (1 año), es aplicada comúnmente por los inactivistas” (Cantoni, 2009)

2.2. MARCO REFERENCIAL

2.2.1. La responsabilidad social corporativa (RSC) como instrumento estratégico de comunicación.

Analizando la tesis de grado titulada “La responsabilidad social corporativa (RSC) como instrumento estratégico de comunicación” (Vega, 2012), se aborda a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como instrumento estratégico de Comunicación en la actual gestión empresarial; en este marco, el objetivo principal apunta a revelar y precisar el mensaje implícito de la RSC en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos, en donde el autor idéntica los factores que incurren en el dichos procesos, estableciendo que uno de ellos es la escasa capacitación del personal, la ineficacia en el desempeño y accionar del personal, muchos obreros no se adaptan al modelo, políticas empresariales, lo cual repercute en el desarrollo de las funciones y desempeño administrativo, generando un sinnúmero de inconvenientes que afectan los procesos administrativos. Lo cual conllevó a la autora a proponer mejores estrategias administrativas, del mismo modo emplear talleres de capacitación para sociales la responsabilidad social a los obreros y administradores.

2.2.2. La responsabilidad social empresarial como herramienta administrativa para mejorar los procesos administrativos y operativos en la empresa COLMAR.

La tesis de grado titulada “La responsabilidad social empresarial como herramienta administrativa para mejorar los procesos administrativos y operativos en las empresa COLMAR” (Mera, 2013), determina que la RSE es parte del ADN de las empresas, por ello recomienda su implementación en toda organización para mejorar los procesos de planeación, organización, dirección y control dentro de las empresas. Es importante que las empresas cumplan la ética establecida en el código empresarial, el cual es fundamentando en principios de responsabilidad social.

2.2.3. Manual de responsabilidad social empresarial para las pequeñas y medianas empresas de Cuenca.

La tesis de grado titulada “Manual de responsabilidad social empresarial para las pequeñas y medianas empresas de Cuenca” (Guzmán, 2012) determina que la Responsabilidad Social Empresarial es una ventaja competitiva, es una forma de gestión con la que las empresas pueden operar de manera sustentable tanto en lo económico, social y ambiental, esta tesis tiene la finalidad de realizar un manual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el aprovechamiento sostenible de las PYMES de la ciudad de Cuenca. Considerando que actualmente en el Ecuador el 65% de las Empresas Privadas realizan acciones de RS y las Entidades Gubernamentales en un 78%, tomando en cuenta además que el 90% de las empresas destinó menos del 1% de sus ventas a acciones relacionadas con Responsabilidad Social. Para la elaboración de este trabajo se ha definido claramente que es la RSE y cuáles son sus dimensiones o Stakeholders, además de un contexto general de las pymes de la ciudad de Cuenca sobre la aplicación de la RSE. En este manual se describe primeramente como estructurar la misión, visión y valores en torno a la RSE, luego se tiene la descripción y prácticas de RSE en cada una de las dimensiones, seguidamente de un diseño para el diagnóstico de la empresa en relación a la RSE para de esta manera poder desarrollar actividades o planes de acción para corregirlos o mejorarlos.

2.2.4. Responsabilidad social empresarial como estrategia corporativa para la empresa Globant.

De acuerdo a los estudios realizados en el trabajo de investigación de (Morales, 2013), se conoció que durante el desarrollo de la investigación, se logró observar diferentes apreciaciones sobre las estrategias de RSE o como la organización en general, sin embargo existen ciertas realidades que no se pueden negar: Globant, consciente o inconscientemente, ha tenido prácticas o formas de gestión relacionadas a la RSE desde un principio, y ha logrado montar un área de RSE pudiendo así optimizar estas prácticas y crear nuevas. Hay quienes sostienen que la RSE es sólo una cuestión marketinera para darle fama a la empresa o para descontarse impuestos. Yo creo que la RSE es más que una herramienta de gestión para lograr ciertos objetivos, este concepto está más relacionado a una filosofía de vida y a fines de largo plazo que son claros y concisos, y que en definitiva se corresponden a una sola meta, la sustentabilidad del mundo tal y como lo conocemos. Cierta vez, en una jornada de RSE que organizó Moverse en Rosario, escuché que a la RSE se llega por convicción, conveniencia o coacción, pero que en definitiva los resultados son los mismos si tomamos el concepto como lo definimos anteriormente. Si se analiza a Globant, claramente se puede afirmar que la organización llegó a la RSE por convicción, por la certeza de que esa era la mejor forma de llevar adelante una empresa, sin embargo, si se cambia la perspectiva, también se pueden argumentar los otros dos factores. A Globant le convenía llegar a la RSE porque estaba relacionado a lo que la empresa ya venía desarrollando, gracias a la RSE Globant le pudo poner nombre y darle forma a lo que ya hacía. Si se observa aún más allá, también se puede sostener que la coacción tuvo su parte. Los fundadores de la empresa tuvieron claro desde un principio cuáles eran sus metas: lograr la primera multinacional argentina con los trabajadores más aptos y creativos del país y en un espacio de trabajo óptimo donde a los globers les dé gusto volver todos los días. Fueron, entonces, sus aspiraciones de largo plazo las que forjaron a los fundadores de Globant llegar a la RSE.

2.2.5. La responsabilidad social empresarial de las compañías automotrices del Ecuador.

Según estudio de (Juárez, 2014). Las empresas son entes sociales diseñados para maximizar la capacidad de producción individual mediante la interacción de recursos humanos, financieros, ambientales y sociales. Por varios años, el único beneficio exigido a las empresas fue la creación de riqueza, demostrada en utilidades para los accionistas, empleo para los trabajadores y pago de impuestos para el Estado. La sociedad humana avanza y las expectativas sobre las empresas han evolucionado de manera notable. La sociedad ya no está dispuesta a permitir que las empresas generen réditos a cualquier precio, en beneficio únicamente de los accionistas, supeditando el bien común y las necesidades de las generaciones futuras. Casos como el de Nike, que a principios de la década de los 90 no mantenía como una prioridad tener una cadena de proveedores justa que impida el trabajo infantil, y que genere puestos de trabajo dignos, muestra las consecuencias que sufrió la empresa cuando la sociedad que se sentía abusada reaccionó. En Indonesia, donde Nike tenía algunos de sus proveedores, una ONG documentó que la fábrica que producía calzado deportivo para Nike empleaba niños y además no pagaba el trabajo por horas extras. La ONG comentó el problema con Nike quien argumentó que ese era un problema del proveedor y del cumplimiento de regulaciones estatales locales en Indonesia. Ante la respuesta de Nike, hubo un gran escándalo. La gente dejó de comprar sus productos y se afectó la reputación de la empresa. Durante muchos años la empresa tuvo esta sombra de pecado, lo que le obligó a retirarse durante algún tiempo de los medios. Finalmente, en el 2007, la empresa publicó en su reporte social los nombres, teléfonos y otras formas de contacto de sus proveedores.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. LOCALIZACIÓN

El estudio se lo realizó en la Industria Alimenticia La Oriental, localizada en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos. Situado geográficamente a 1°20'30" latitud Sur y 79°28'30" longitud occidental, dentro de una zona subtropical a una altitud de 74 msnm. **(Anexo 3)**

La investigación se la ejecutó en un lapso de 90 días.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. De campo

La investigación de campo se la implementó en la Industria Alimenticia La Oriental, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas al personal administrativo y operativo. Este tipo de investigación permitió recopilar la información primaria referente al objeto de estudio. Con el análisis de los resultados alcanzados a través del estudio de campo, se alcanzaron los objetivos y se reconoció el problema de investigación.

3.2.2. Documental

Con la revisión documental se extrajo información teórica científica relevante, referente al objeto de estudio, a través de libros, módulos, folletos, internet y otros documentos informativos que fundamentan el tema de investigación. Los conceptos y referencias citadas fundamentan las variables de la investigación, fortaleciendo el tema en estudio.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Inductivo

Con el análisis de los resultados de las encuestas y entrevista, se alcanzaron los objetivos del presente estudio, dando un enfoque general para determinar la relación de la

responsabilidad social empresarial con el desarrollo de los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental del cantón Quevedo.

3.3.2. Deductivo

En base a los estudios de casos generalizados (marco referencial y conceptual), obtenidos a través de las referencias bibliográficas más los resultados del estudio de campo, determinaron la relación de la responsabilidad social empresarial con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental.

3.3.3. Analítico

Este método permitió analizar la información recopilada del estudio de campo y documental, con el fin establecer conclusiones y recomendaciones fundamentadas en el objeto de estudio.

3.3.4. Estadístico

Mediante este método se interpretó de forma estadística los datos recopilados a través del estudio de campo. Se tabuló la información y se elaboraron representaciones gráficas de dichos datos para una mejor comprensión.

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1. Primarias

La recolección de datos primarios se obtuvo a través de la técnica de encuesta, aplicadas al personal administrativo y operativo de la Industria Alimenticia La Oriental, así también de la entrevista aplicada al jefe del área de talento humano de la empresa.

3.4.2. Secundarias

La información secundaria se la extrajo considerando las variables del objeto de estudio, para efecto se citaron varias teorías en diversos libros y sitios web de internet. Esta fuente reforzó el tema de investigación, que permitió la sustentación científica del estudio.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para obtener la información primaria, referente al objeto de estudio se aplicó el diseño experimental, basado en el modelo práctico, en donde se obtiene una muestra de personas (grupo de experimentación) para aplicar la técnica de encuestas, para ello se consideró al personal del área administrativa y operativa de la Industria Alimenticia La Oriental.

Según el registro de personal de la Industria Alimenticia La Oriental, año 2015, el área administrativa posee 15 colaboradores (incluido el jefe de talento humano), mientras el área operativa tiene 32 obreros.

Cuadro 1. Muestra objeto de estudio.

Población	Muestra
Jefe de Talento Humano (entrevista)	1
Personal área administrativa (encuesta)	14
Personal área operativa (encuesta)	32
Total	47

Elaboración: La autora.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. Encuestas

Se las aplicó a la muestra obtenida de 46 colaboradores del área administrativa y operativa de la Industria Alimenticia La Oriental, con el fin de recopilar la información primaria referente al objeto de estudio.

Instrumento utilizado para las encuestas: Se diseñó un cuestionario con 10 preguntas cerradas, establecidas con variables acorde al objeto de estudio y necesidades de la investigación. **(Anexo 1)**

3.6.2. Entrevista

Se la aplicó al Jefe del Área de Talento Humano, con el fin de obtener información referente a la gestión administrativa, responsabilidad del personal y del desarrollo de los procesos operativos de la industria. Como instrumento se utilizará la guía de entrevista con preguntas abiertas.

Instrumento utilizado para la entrevista: Se diseñó una guía de entrevista con 10 preguntas abiertas, creadas acorde a las necesidades de la investigación. **(Anexo 2)**

3.7. TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos obtenidos a través del estudio de campo fueron tabulados utilizando el programa de Microsoft Excel, el cual permitió establecer representaciones gráficas y estadísticas, que conllevaron a obtener información relevante sobre el objeto de estudio, entre otros aspectos que permitieron determinar la relación de la responsabilidad social empresarial con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental.

3.8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Recursos humanos	Cantidad
Talento humano de la industria	46
Jefe de Talento Humano	1
Autora del proyecto (investigadora)	1
Materiales	
Remas de papel formato A4 (75 gr)	5
Disco compacto (CD-R)	10
	27

Agenda (cuaderno de apuntes)	1
Bolígrafos	5
Lápices	3
Anillados	5
Carpetas	3
Empastados	2
Dispositivo de almacenamiento portátil (pen driver)	1
Calculadora	1
Tinta para impresora (recarga - botes)	4

Equipos

Computadora	1
Impresora multifuncional (inyección)	1
Cámara fotográfica (digital)	1
Celular	1

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la Industria Alimenticia La Oriental

4.1.1.1. Trabajador responsable.

Cuadro 1. ¿Se considera un trabajador responsable?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	83%
No	0	0%
Poco	8	17%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

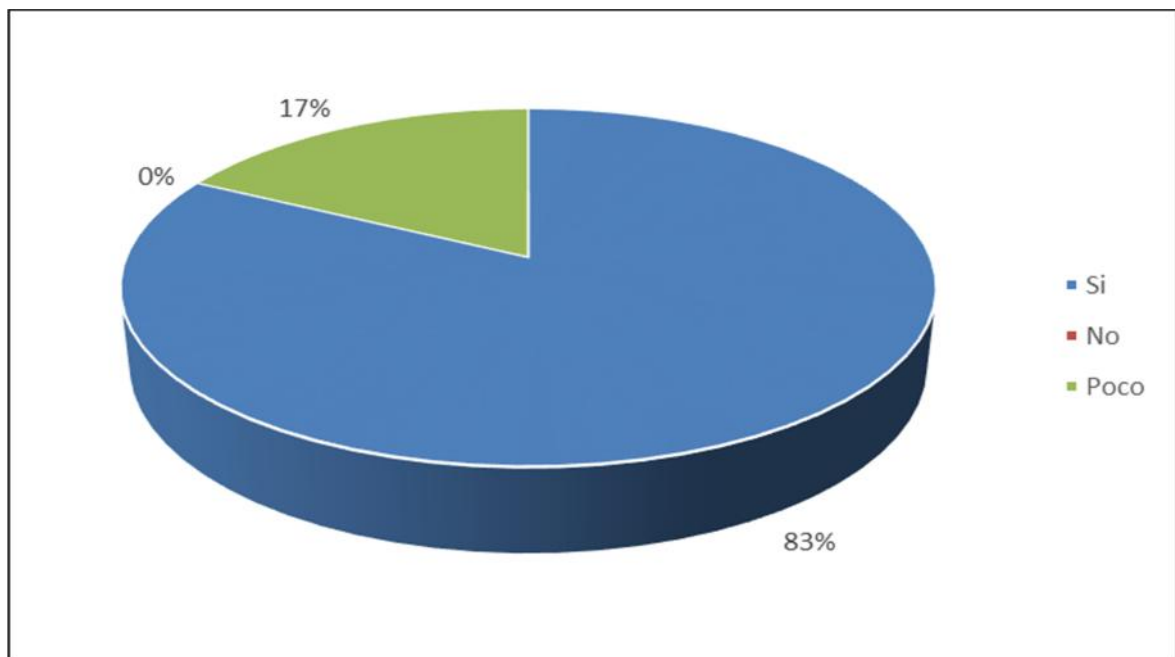


Figura 1. Trabajador responsable.

Según se observa en la figura 1, el 83% de los encuestados sí se consideran responsables, mientras el 17% poco. Esto demuestra que la gran mayoría de los colaboradores de la Industria Alimenticia La Oriental son responsables, según sus aseveraciones.

4.1.1.2. Calificación de las relaciones entre compañeros.

Cuadro 3. ¿Cómo califica las relaciones con sus compañeros?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactorias	26	57%
Poco satisfactorias	18	39%
No satisfactorias	2	4%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

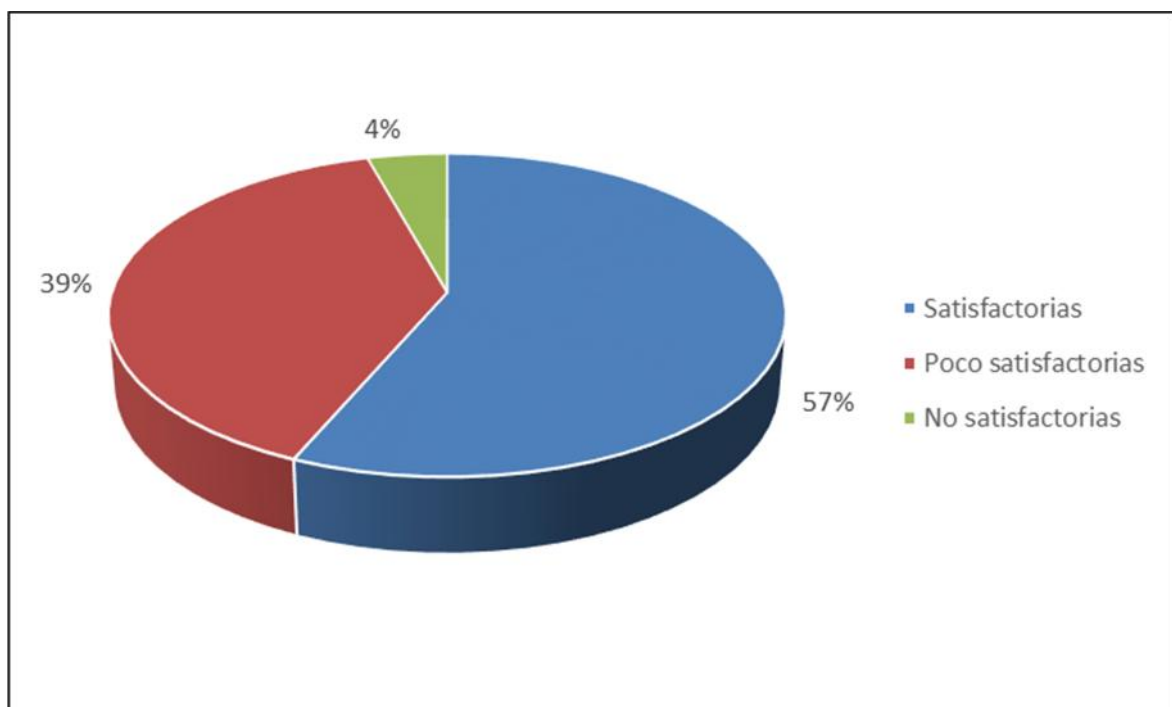


Figura 2. Calificación de las relaciones entre compañeros.

Según se observa en la figura 2, el 57% de los encuestados califican las relaciones entre sus compañeros como satisfactorias, mientras el 39% poco satisfactorias y el 4% no satisfactorias. Según lo manifestado por los colaboradores de la Industria Alimenticia La Oriental, varios trabajadores no se encuentran satisfechos con la relación que mantienen con sus compañeros, lo cual afecta el desarrollo de los procesos operativos y estabilidad de la empresa.

4.1.1.3. Fomentación de la responsabilidad social en la empresa.

Cuadro 4. ¿En la industria alimenticia se fomenta la responsabilidad social?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	89%
Poco	5	11%
Normalmente	0	0%
Siempre	0	0%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

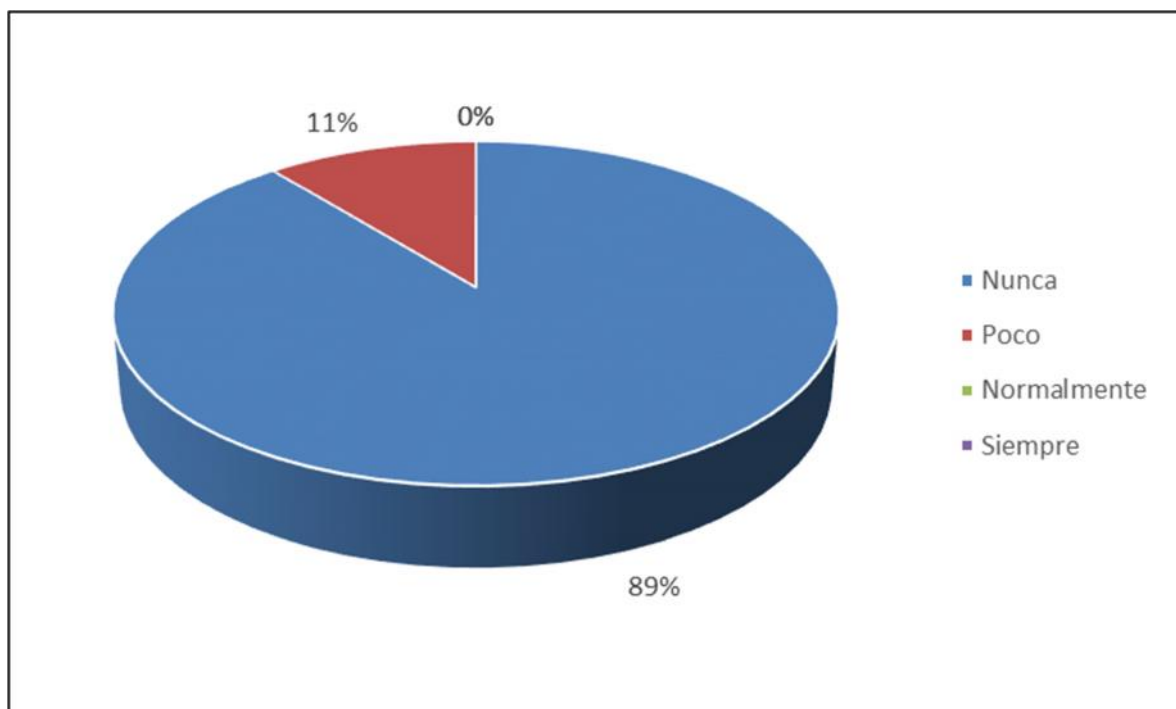


Figura 3. Fomentación de la responsabilidad social en la empresa.

Según se observa en la figura 3, el 89% de los encuestados manifestaron que en la Industria Alimenticia La Oriental, nunca se fomenta la responsabilidad social, mientras el 11% indica que poco. Esto demuestra que en la empresa no se fomenta la responsabilidad social, falencia que se considera repercute en el desarrollo de los procesos operativos.

4.1.1.4. Incitación de la responsabilidad por parte del jefe.

Cuadro 5. ¿Su jefe lo incita a ser responsable en su accionar?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	17%
Poco	21	46%
Normalmente	17	37%
Siempre	0	0%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

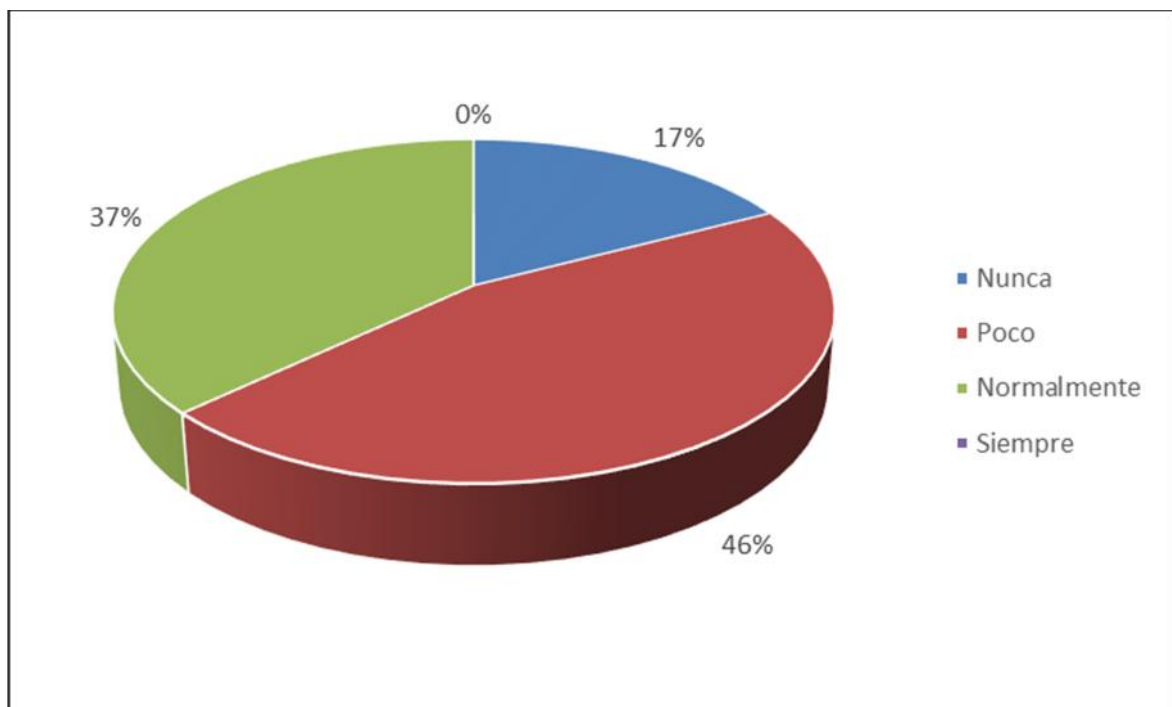


Figura 4. Incitación de la responsabilidad por parte del jefe.

Según se observa en la figura 4, el 46% de los encuestados indica que su jefe poco le incita a ser responsable en sus acciones, mientras el 37% lo hace normalmente y el 17% nunca lo hace. Esto revela que el jefe o superior poco le inculca al personal a ser responsables en sus labores, lo cual afecta el desarrollo de los procesos, tanto operativos como administrativos.

4.1.1.5. Tiempo que recibe capacitación.

Cuadro 6. ¿Cada que tiempo recibe capacitación?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
1 mes	0	0%
3 meses	0	0%
6 meses	5	11%
1 año	0	0%
Nunca	41	89%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

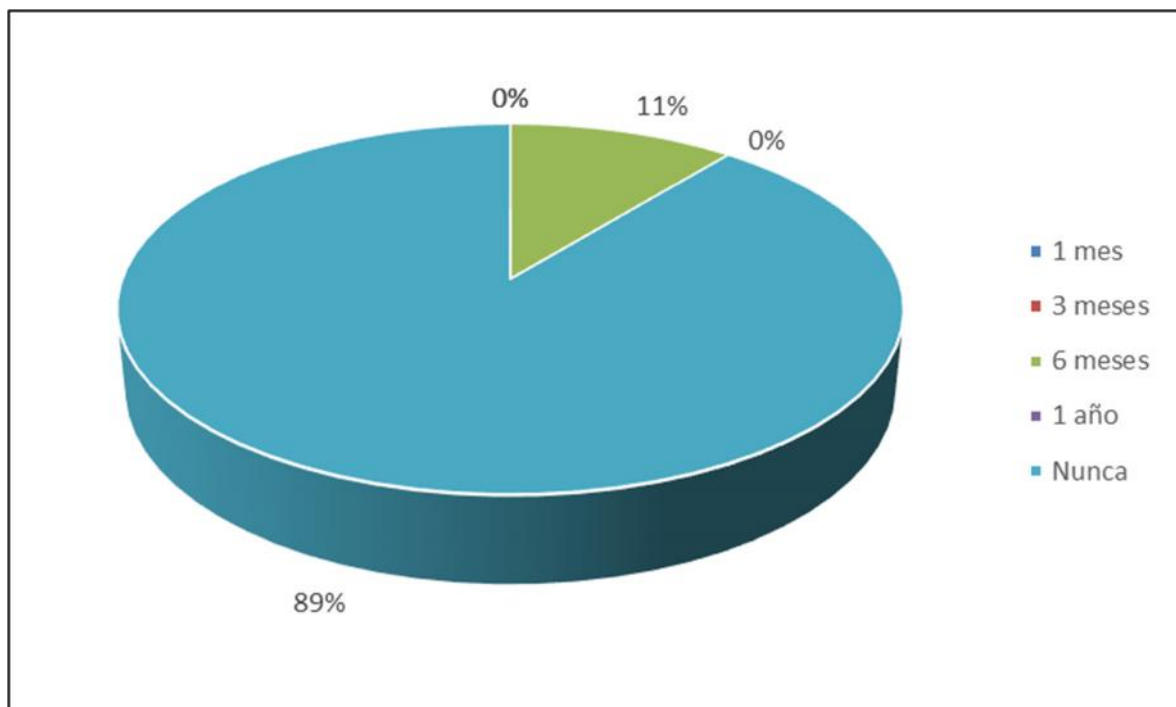


Figura 5. Tiempo que recibe capacitación.

Según se observa en la figura 5, el 89% de los encuestados indican que nunca reciben capacitación, mientras el 11% manifiestan que lo hace cada 6 meses. Esto demuestra que el personal de la empresa escasamente es capacitado, falencia que incide en el desarrollo de los procesos operativos, como consecuencia del poco conocimiento referente al campo laboral.

4.1.1.6. Conformidad de las políticas, normas y mecanismos en la empresa.

Cuadro 7. ¿Está de acuerdo con las políticas, normas y mecanismos que se implementan en la empresa para ejercer sus funciones de forma responsable?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	17%
No	8	17%
Poco	30	65%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

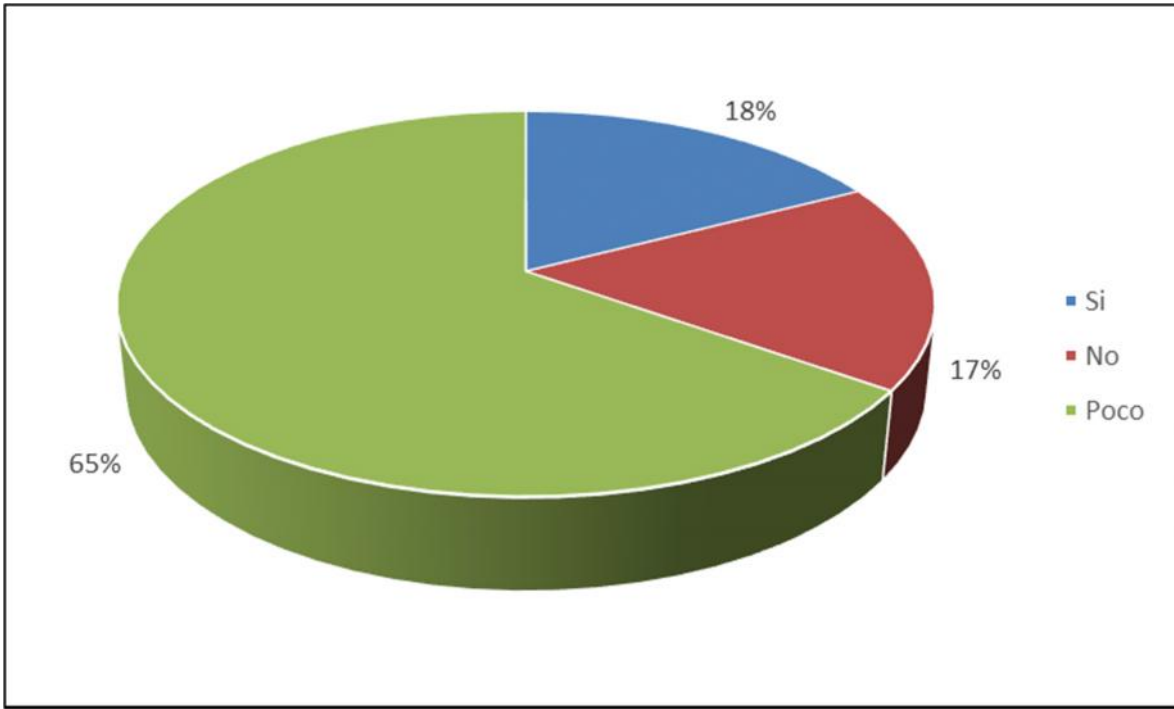


Figura 6. Conformidad de las políticas, normas y mecanismos en la empresa.

Según se observa en la figura 6, el 65% de los encuestados poco están de acuerdo con las políticas, normas y mecanismos en la empresa, el 18% sí lo están y el 17% no. Analizando la opinión de los colaboradores de la Industria Alimenticia La Oriental, se determina que las políticas, normas y mecanismos implementados en la empresa no satisfacen las necesidades del personal administrativo y operativo, por ende sería una desventaja que evidentemente repercute en el desarrollo operativo de la industria.

4.1.1.7. Conocimiento detallado de las funciones.

Cuadro 8. ¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones?

Variabales	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	33%
No	2	4%
Poco	29	63%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

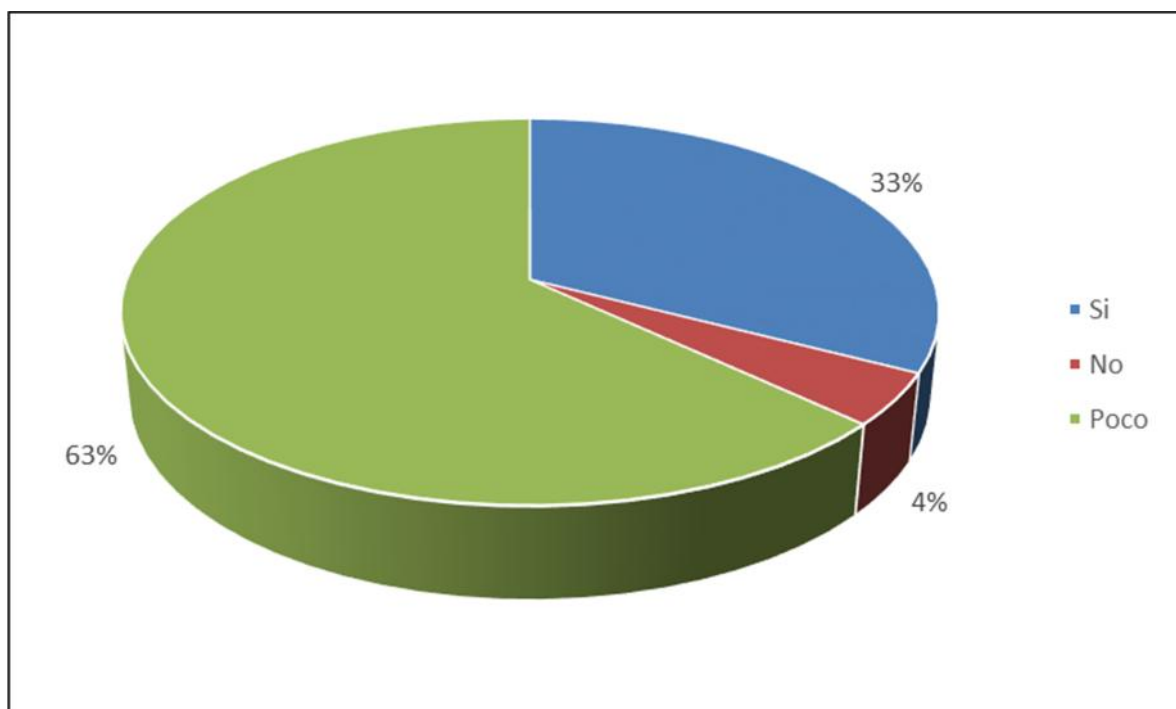


Figura 7. Conocimiento detallado de las funciones.

Según se observa en la figura 7, el 63% de los encuestados tienen poco conocimiento detallado de las funciones, mientras el 33% sí tiene conocimiento y el 4% no. Esto demuestra que gran parte del personal de la industria posee un escaso conocimiento de sus funciones específicas, falencia que afecta el desarrollo operativo de la empresa.

4.1.1.8. Apreciación del desarrollo de los procesos operativos en la empresa.

Cuadro 9. ¿Cree que los procesos operativos en la industria alimenticia se desarrollan?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Ineficientemente	18	39%
Eficientemente	28	61%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

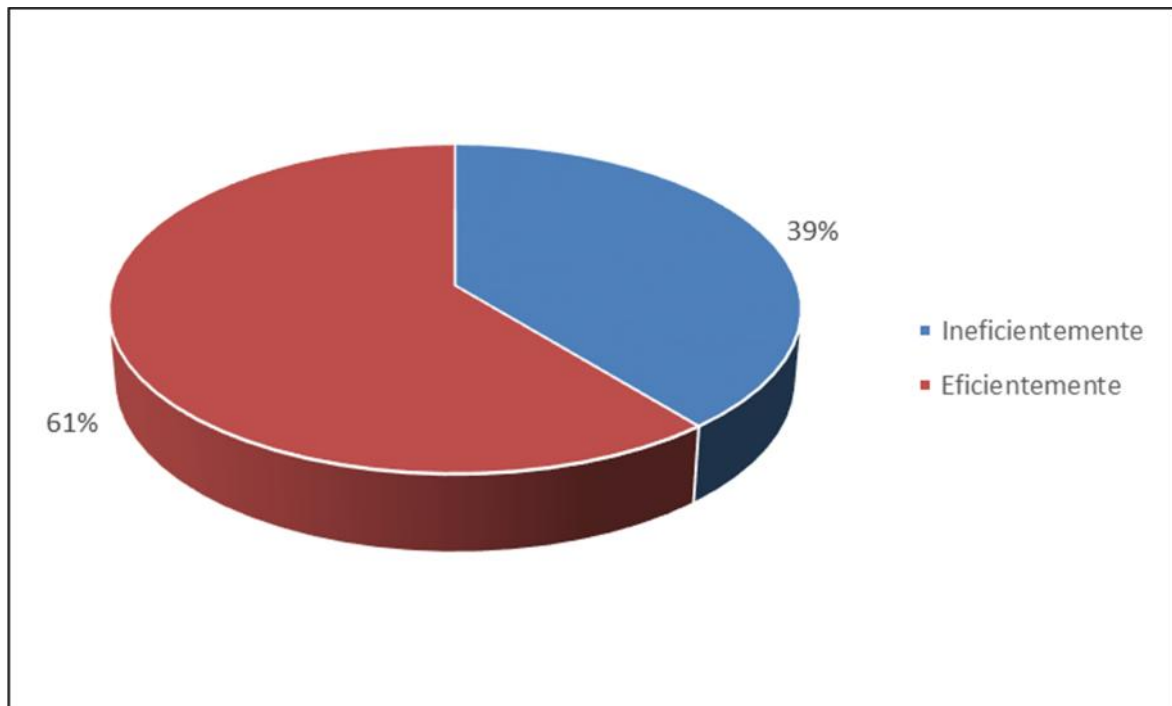


Figura 8. Apreciación del desarrollo de los procesos operativos en la empresa.

Según se observa en la figura 8, el 61% de los encuestados consideran que los procesos operativos dentro de la Industria Alimenticia La Oriental se desarrollan de forma eficiente, mientras el 39% ineficientemente. Analizando la opinión de los colaboradores de la empresa se determina que existe un grupo de trabajadores que creen que los procesos operativos no se los desarrolla ordenadamente, acorde a las necesidades de la industria, se estima que es producto de la falta de conocimiento, valores éticos empresariales y pericia.

4.1.1.9. Recibimiento de quejas por irresponsabilidad.

Cuadro 10. ¿Ha recibido usted quejas o reclamos por irresponsabilidad?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	83%
No	8	17%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

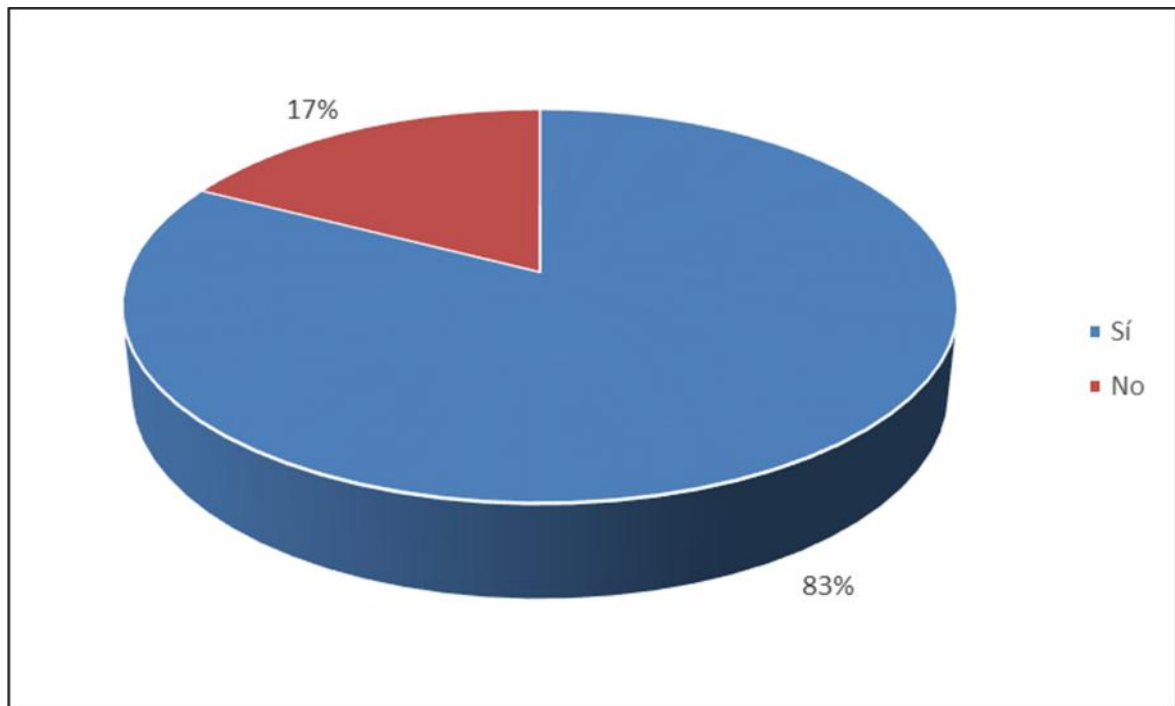


Figura 9. Recibimiento de quejas por irresponsabilidad.

Según se observa en la figura 9, el 83% de los encuestados si ha recibido quejas por irresponsabilidad, mientras el 17% no. Esto revela que la gran mayoría de los colaboradores en la Industria Alimenticia La Oriental, ha recibido quejas por irresponsabilidad, lo cual indica que existe considerable grado de incumplimiento y desorganización en la empresa, por lo tanto se evidencia la escasa aplicación del principio de responsabilidad social en la industria.

4.1.1.10. Conflicto con compañeros de trabajo.

Cuadro 11. ¿Tiene algún conflicto con algún compañero de trabajo?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	17%
No	38	83%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

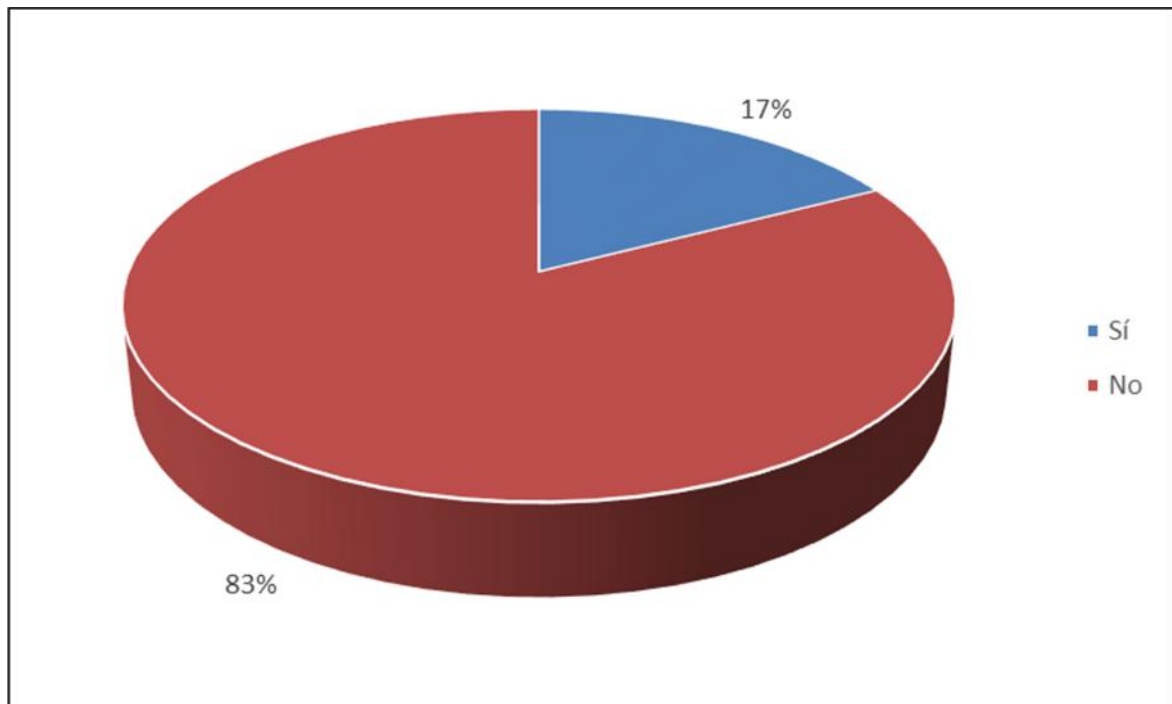


Figura 10. Conflicto con compañeros de trabajo.

Según se observa en la figura 10, el 83% de los encuestados no tiene conflictos con sus compañeros de trabajo, mientras el 17% sí. Esto demuestra que la gran mayoría no tiene conflictos entre compañeros, pero existe un segmento considerable que indicó que si los tiene, lo cual es un problema que afecta la estabilidad empresarial, en especial el desarrollo de los procesos operativos.

4.1.1.11. Consideración del ambiente laboral en la empresa.

Cuadro 12. ¿Considera que el ambiente laboral es?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactorio	28	61%
Poco satisfactorio	18	39%
No satisfactorio	0	0%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

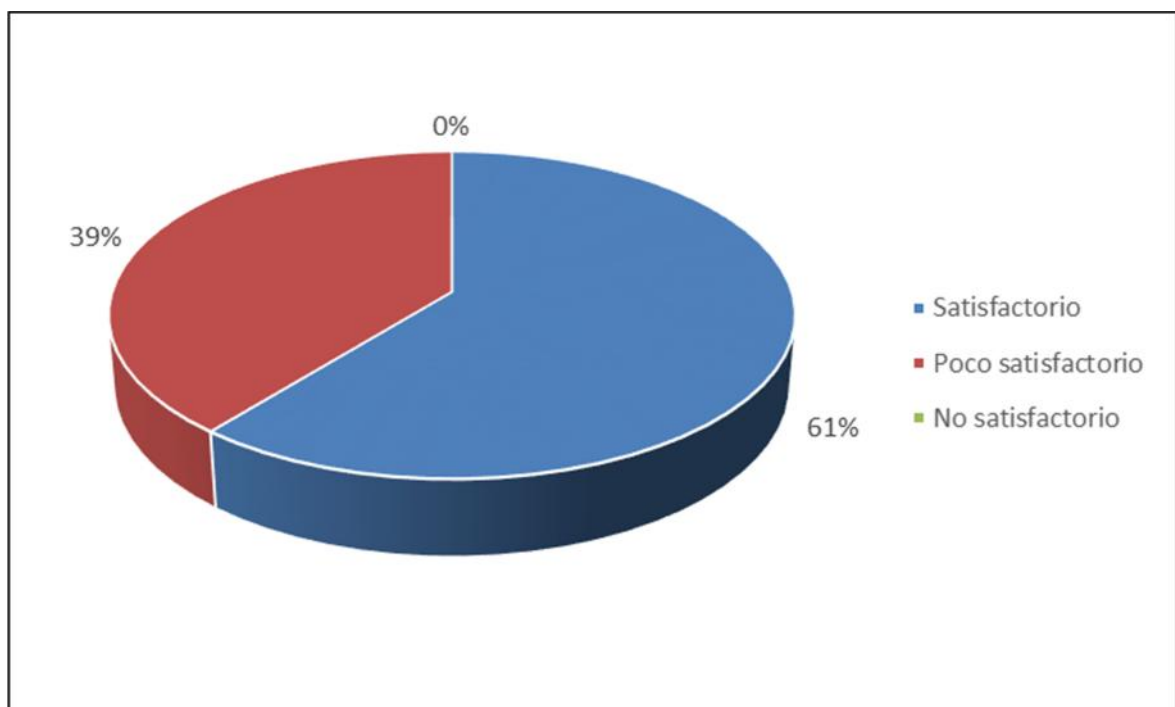


Figura 11. Consideración del ambiente laboral en la empresa.

Según se observa en la figura 11, el 61% de los encuestados consideran que el ambiente laboral en la industria alimenticia es satisfactorio, mientras el 39% manifestó que es poco satisfactorio, lo cual demuestra que existe un grupo de trabajadores en la empresa que no se encuentra satisfecho con el ambiente laboral, el mismo que influye en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos de la industria.

4.1.1.12. Apreciación de la planeación y organización en la empresa.

Cuadro 13. ¿Cree que la planeación y organización en la industria alimenticia es?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	12	26%
Eficiente	34	74%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

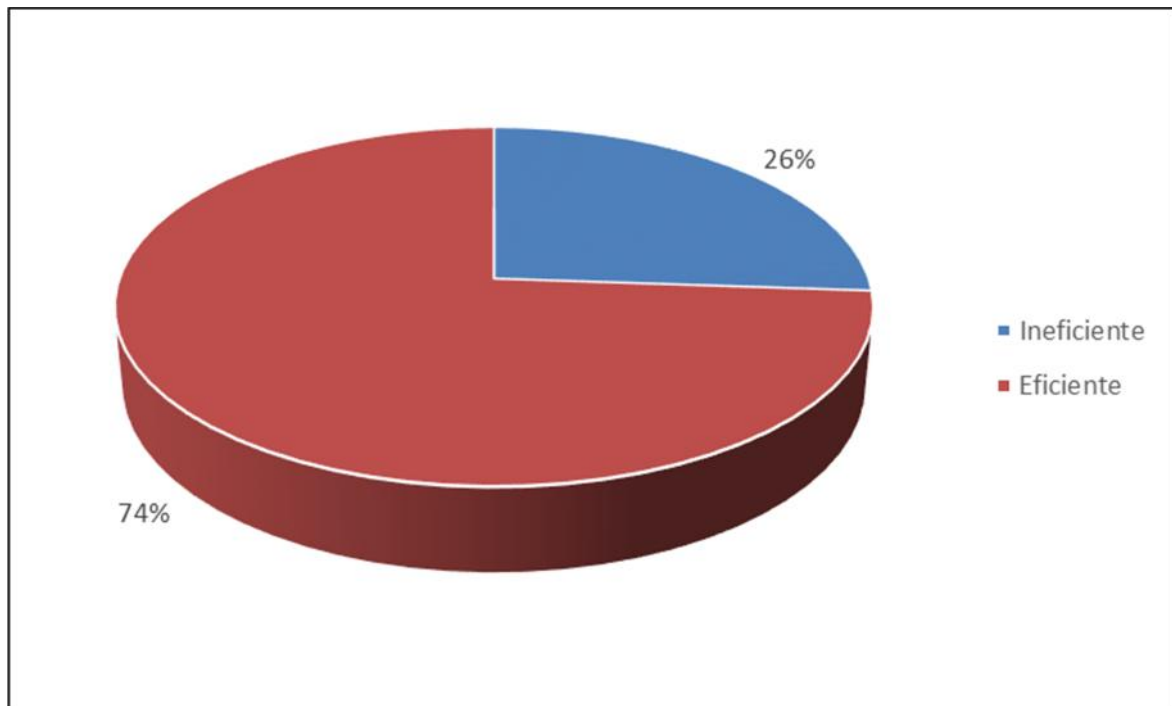


Figura 12. Apreciación de la planeación y organización en la empresa.

Según se observa en la figura 12, el 74% de los encuestados consideran que la planeación y organización en la empresa es eficiente, mientras el 26% creen que es ineficiente. Esto determina que existe un grado considerable de ineficiencia que seguro afecta imperceptiblemente el desarrollo de los procesos administrativos y operativos en varias áreas de la empresa, el cual guarda relación con la responsabilidad social empresarial.

4.1.1.13. Comunicación de las actividades al superior.

Cuadro 14. ¿Comunica usted sus actividades a su superior?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Poco	8	17%
Normalmente	16	35%
Siempre	22	48%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

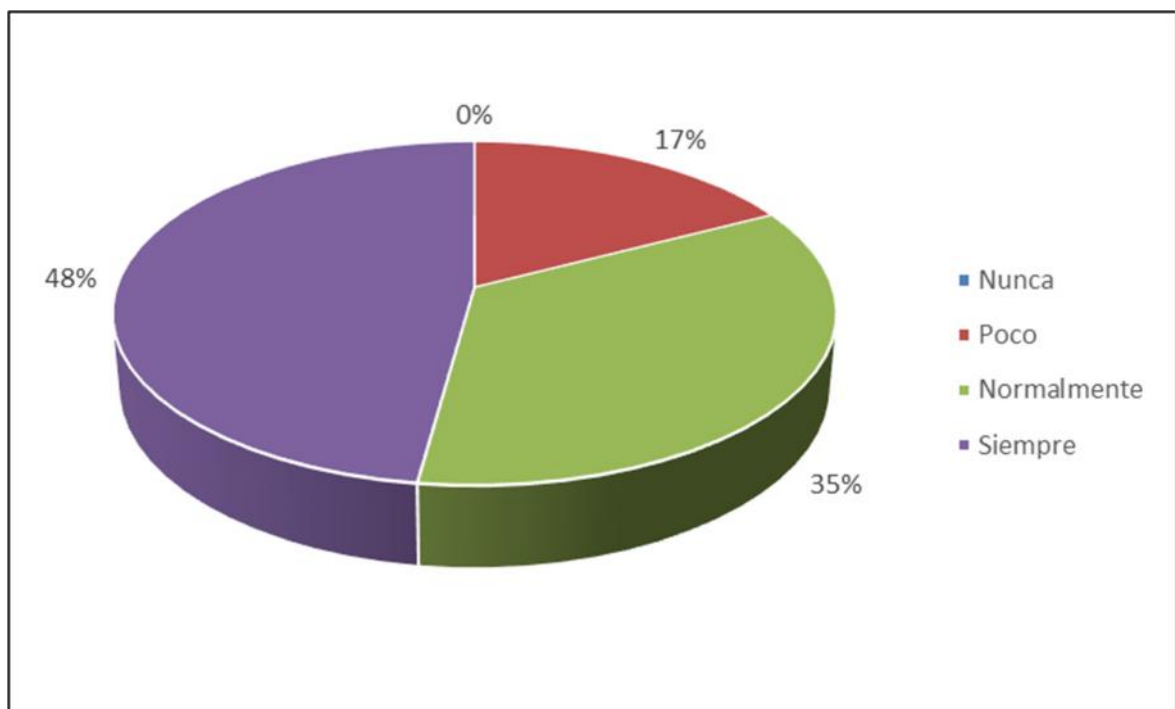


Figura 13. Comunicación de las actividades al superior.

Según se observa en la figura 13, el 48% de los encuestados siempre comunican las actividades a su superior, mientras el 35% comunica normalmente y el 17% poco. Analizando la opinión de los colaboradores, se estima que existe un grupo de trabajadores que no comunican sus actividades y demás diligencias a sus jefes superiores, lo cual influye en el desarrollo operativo de la empresa y considerado una irresponsabilidad.

4.1.1.14. Cumplimiento de las tareas encomendadas.

Cuadro 15. ¿Cumple con las tareas que se le encomienda?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Poco	0	0%
Normalmente	40	87%
Siempre	6	13%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

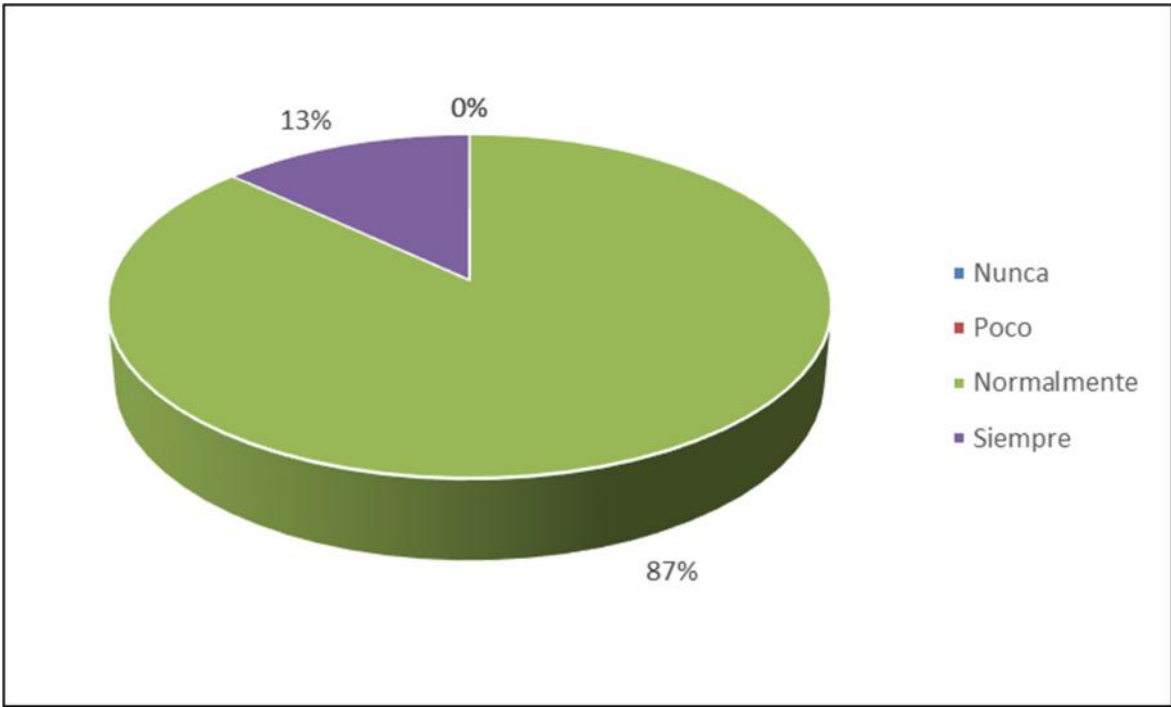


Figura 14. Cumplimiento de las tareas encomendadas.

Según se observa en la figura 14, el 87% de los encuestados normalmente cumplen con las tareas encomendadas, mientras el 13% siempre. Analizando las respuestas de los colaboradores, determinan que las tareas encomendadas se cumplen normalmente, pero es evidente que existen deficiencias que afectan el desarrollo de los procesos operativos, las mismas que fueron diagnosticadas y analizadas anteriormente.

4.1.1.15. Manifestación de nuevas ideas para mejorar los procesos operativos.

Cuadro 16. ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos operativos en la industria?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Poco	22	48%
Normalmente	18	39%
Siempre	6	13%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

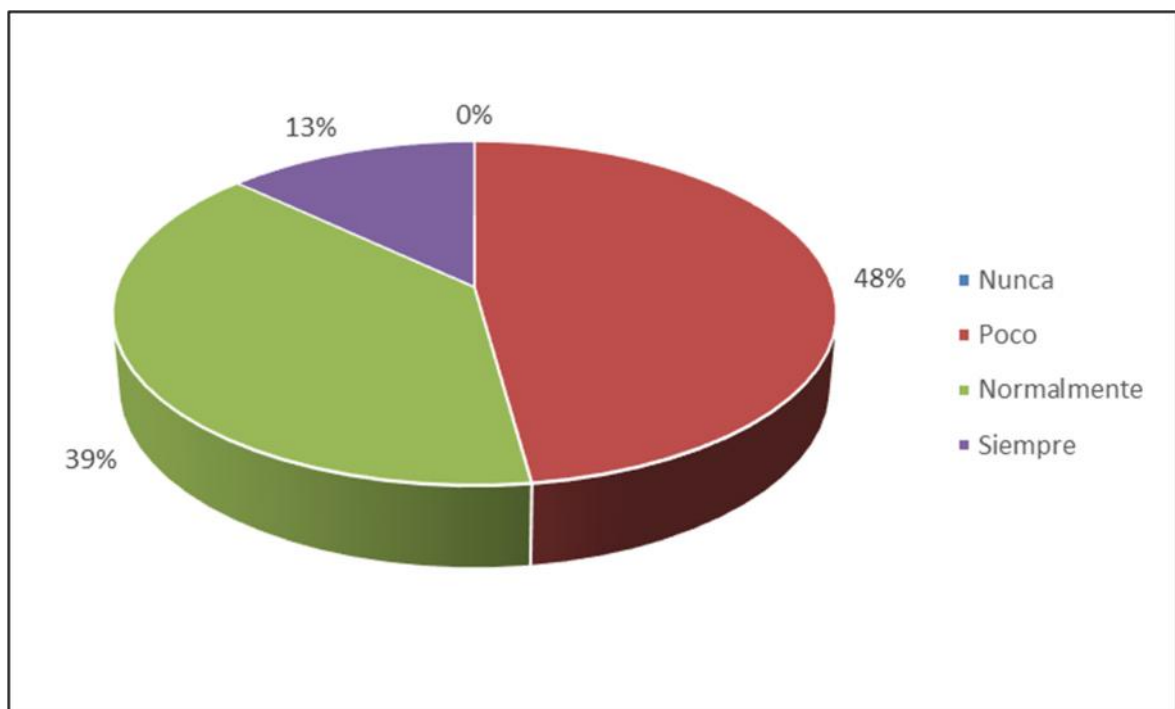


Figura 15. Manifestación de nuevas ideas para mejorar los procesos operativos.

Según se observa en la figura 15, el 48% de los encuestados poco aportan con nuevas ideas para mejorar los procesos operativos, mientras el 39% lo hace normalmente y el 13% siempre aporta con ideas. Esto revela que gran parte del personal de la industria alimenticia no aporta con ideas para optimizar el desarrollo de los procesos en la empresa, falencia que incide en los objetivos y metas empresariales.

4.1.1.16. Preocupación del personal por alcanzar las metas.

Cuadro 17. ¿Se preocupa por alcanzar las metas?

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Poco	22	48%
Normalmente	18	39%
Siempre	6	13%
Total	46	100%

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

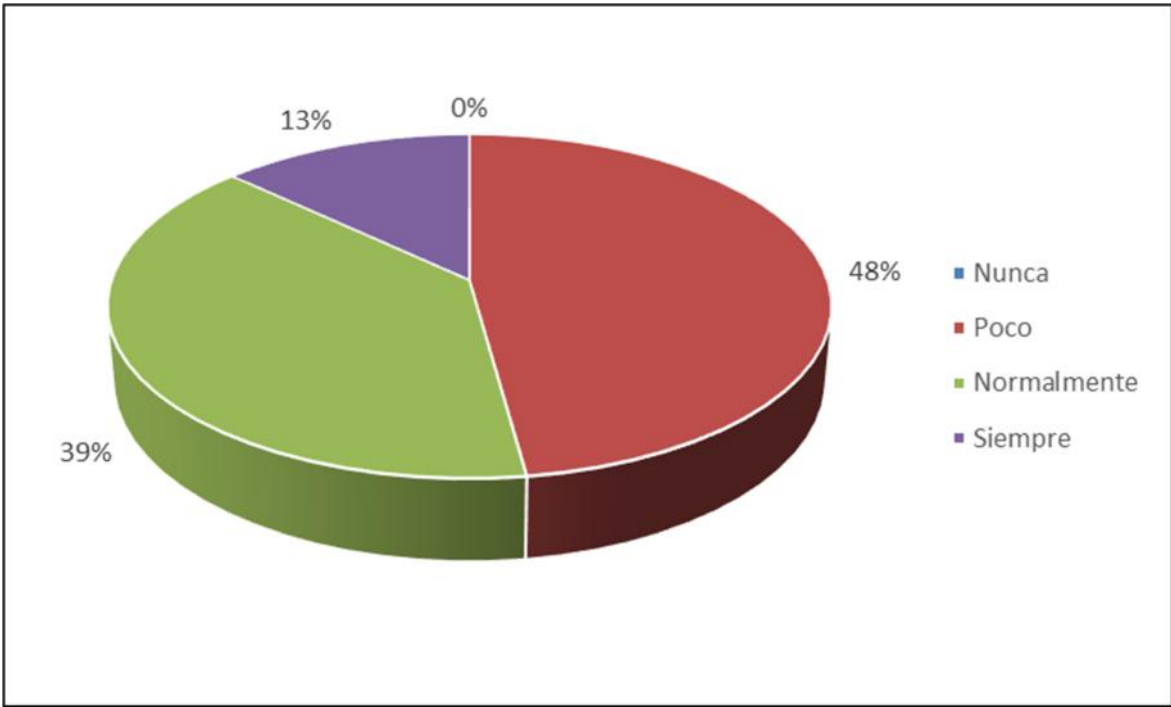


Figura 16. Preocupación del personal por alcanzar las metas.

Según se observa en la figura 16, el 48% de los encuestados poco se preocupan por alcanzar sus metas, mientras el 39% normalmente y el 13% siempre. Esto demuestra que existe poco interés por parte del personal en alcanzar las metas empresariales, además esto influye en el desarrollo y estabilidad organizacional.

4.1.2. Resultado de la entrevista aplicada al Jefe de Talento Humano

Cuadro 18. Entrevista.

Preguntas	Respuestas	Análisis
1- ¿Cómo califica las relaciones entre sus subordinados?	Considero que mantiene buenas relaciones.	El Jefe de Talento Humano considera que el personal de la Industria Alimenticia La Oriental, mantiene buenas relaciones.
2- ¿En la industria se fomenta la responsabilidad social a los colaboradores?	Poco.	El entrevistado indica que poco se fomenta la responsabilidad social a los colaboradores, lo cual es una desventaja que afecta el desarrollo de los procesos operativo en la industria.
3- Si se fomenta ¿Qué herramientas administrativas implementa para fomentar la responsabilidad social empresarial a los colaboradores de la industria?	Se fomenta poco, y lo poco que se fomenta se lo hace mediante charlas, no se emplean otros mecanismos.	El administrador de talento humano indica que no se emplean mecanismos para fomentar la responsabilidad social empresarial a los colaboradores de la industria, solo se imparten charlas.
4- ¿Considera que el personal es responsable?	Sí. Aunque existen ciertas situaciones en donde el personal demuestra irresponsabilidad e incumplimiento de las funciones.	El Jefe de Talento Humano manifiesta que el personal es responsable, pero en ocasiones se observan escenarios de irresponsabilidad.
5- ¿Cómo incita usted a sus subordinados a ser más	Charlas motivadoras.	El jefe indica que incita a sus subordinados a ser más

responsables en sus labores?		responsables con charlas.
6- ¿Cómo califica el trabajo de sus subordinados?	Satisfactorio.	El administrador de talento humano califica como satisfactorio el trabajo de sus subordinados.
7- ¿Ha recibido quejas o reclamos del trabajo realizado del personal a su cargo?	Sí.	El Jefe de Talento Humano afirma que sí ha recibido quejas o reclamos del trabajo realizado del personal a su cargo.
8- ¿Considera que el personal cumple a cabalidad con las tareas encomendadas?	En ciertas áreas sí, en otras falta.	El entrevistado considera que el personal en ciertas áreas sí cumple a cabalidad con las tareas encomendadas, mientras en otras áreas falta. Lo que demuestra que existe incumplimiento por parte de un segmento.
9- ¿Hay espíritu de colaboración en sus subordinados?	Poco.	El entrevistado revela que los subordinados presentan un escaso espíritu colaborador. Esto afecta el desarrollo de los procesos operativos.
10- ¿El personal cumple con su trabajo en el plazo indicado?	Escasamente. Aunque en ciertas áreas sí existe un riguroso control para que cumpla con la normativa.	El Jefe de Talento Humano revela que el personal escasamente cumple con su trabajo en el plazo indicado, pero existen áreas en donde se controla el desempeño del personal, el cual debe de cumplir a cabalidad con lo

		indicado por los jefes superiores.
11- ¿Sus empleados comunican sus actividades?	Generalmente sí lo hacen.	El jefe de recursos humanos indica que sus empleados generalmente sí comunican sus actividades.
12- ¿Actualmente el desarrollo de los procesos operativos de la industria se ven afectados por la irresponsabilidad laboral?	En ciertas áreas sí.	El entrevistado indica que el desarrollo de los procesos operativos de la industria en ciertas áreas sí se ven afectados por la irresponsabilidad social.
13- ¿Qué normativas o políticas se emplean en la industria para regular el accionar y compromiso del personal del área operativa?	Manuales administrativos, como por ejemplo el manual de funciones, también se emplean normas para alcanzar la eficiencia laboral, mediante guías ilustrativas.	El Jefe de Talento Humano en la Industria Alimenticia La Oriental, indica que en la empresa se emplean manuales administrativos y funcionales para regular el accionar y compromiso del personal en el área operativa.
14- ¿Usted cree que la responsabilidad social empresarial es un principio y/o valor importante para mejorar el desarrollo de los procesos operativos en la industria?	Sí. Es un principio ético empresarial que debe ser fomentado en la industria.	El entrevistado sí cree que la responsabilidad social empresarial es un principio y/o valor importante para mejorar el desarrollo de los procesos operativos dentro de la industria alimenticia.

Fuente: Estudio de campo. (2015)

Elaborado: Autora.

4.2. DISCUSIÓN

Considerando las encuestas aplicadas a los colaboradores de la Industria Alimenticia La Oriental Cía. Ltda., se comprobó que evidentemente existen falencias que inciden negativamente en el desarrollo de los procesos operativos. El 39% de los trabajadores creen que los procesos operativos en la empresa se desarrollan de forma ineficiente, esto a su vez se fundamenta en la irresponsabilidad de varios empleados, ya que el 83% de los encuestados indicaron que sí han recibido quejas o reclamos por irresponsabilidad. De la misma forma se determinó que existen conflictos entre compañeros, el 17% de los colaboradores manifestó que sí tienen conflictos con sus compañeros. Analizando este contexto se determina que los problemas entre compañeros y la escasa aplicación de principios y valores éticos está afectado no solo el desarrollo de los procesos operativos, sino el desempeño del talento humano, lo cual repercute en el ambiente laboral y bienestar de la industria. Según **Macías (2010)**, “la RSE es un modelo de gestión empresarial, a través de cuyas actividades las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para su mismo. Las actividades de RSE se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de sólo cumplir las leyes. Es un modelo de gestión empresarial que se basa en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental.” Esta teoría contrasta con el hallazgo alcanzado en el estudio de campo, ya que en la industria alimenticia existen debilidades en el desarrollo de los procesos operativos y se comprobó que un factor es la escasa difusión de normas y valores éticos, como lo es la responsabilidad social empresarial, la cual debe ser manifestada al talento humano de la empresa para optimizar el desarrollo administrativo y operativo.

El Jefe de Talento Humano de la Industria Alimenticia La Oriental, manifestó que escasamente se emplean herramientas administrativas para direccionar al personal en el desarrollo de los procesos operativos en la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., este reveló que solo utilizan un manual de funciones, pero escasamente ha sido difundido, por ello varios empleados no conocen detalladamente sus funciones. El 63% de los colaboradores encuestados afirmaron que poco conocen con detalles cuáles son sus funciones. A su vez la escasa aplicación de herramientas administrativas ha influido no solo en el desarrollo de los procesos, sino también a la planeación y organización en la

industria. Según **García (2014)**, los procesos operativos “transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo. Son la razón de ser de la organización, sin los cuales esta no tendría sentido. Son los responsables de lograr los objetivos de la empresa.” Analizando este contexto se determina lo importante que es tener un eficiente proceso operativo dentro de una empresa, es por ello que los administradores de la industria alimenticia, deben de buscar soluciones al problema y tratar de remediar el deficiente desempeño de las funciones, mediante la capacitación y fomentación de la responsabilidad social empresarial.

El análisis de los resultados del estudio de campo, determinó que el grado de responsabilidad social empresarial del talento humano en el desarrollo de los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental, es deficiente, esto se debe a varios factores como: escasa difusión de la responsabilidad social a los trabajadores, escasa aplicación de mecanismos y herramientas administrativas para direccionar al talento humano en su accionar y desempeño laboral, no se capacita al personal constantemente, entre otros inconvenientes que genera inestabilidad laboral y un ambiente inapropiado para trabajar adecuadamente. Como se observa en las encuestas el 48% de los colaboradores encuestados poco se preocupa por alcanzar las metas, del mismo modo el 48% poco aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos operativos en la industria, el 17% poco comunica sus actividades a sus superiores, falencia que incide en el proceso comunicativo y desarrollo operacional, el 39% considera que el ambiente laboral en la empresa es poco satisfactorio y el 65% poco está de acuerdo con las políticas, normas y mecanismos establecidos en la empresa para ejercer sus funciones de forma responsable. Este hallazgo se fundamenta en la teoría de **Coronado (2011)**, quien manifiesta que “La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.” Analizando esta teoría se determina que es importante fundamentar y emplear esta determinación, ya que le permitirá al talento humano de la industria a ser más competitivo, capaz, creará un ambiente laboral agradable y por ende se mejorará las relaciones entre superiores y subordinados.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se determinó que existen problemas como incumplimiento, irresponsabilidad, ineficiencia en el desempeño laboral, escasa comunicación con los superiores y entre compañeros de trabajo, lo cual afecta el desarrollo de los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda.
- Se identificó que escasamente se aplican herramientas administrativas para direccionar al personal en el desarrollo de los procesos operativos en la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., el administrador indicó que existe un manual de funciones, pero no se lo ha difundido a todo el personal de la empresa.
- Existe un escaso grado de responsabilidad social empresarial del talento humano en el desarrollo de los procesos operativo de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., esto se debe a la escasa capacitación que recibe el personal referente al tema, además no se difunden principios y valores éticos a los trabajadores de la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es importante que el Jefe de Talento Humano, busque la forma de erradicar los problemas como incumplimiento, irresponsabilidad, ineficiencia en el desempeño laboral, escasa comunicación con los superiores y entre compañeros de trabajo, con el fin de mejorar el desarrollo de los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., para efecto es recomendable mejorar la comunicación, mediante la socialización, capacitación, seminarios y talleres, en donde se fomente la responsabilidad social empresarial.
- El administrador de Recursos Humanos, debe de implementar mejores herramientas administrativas para direccionar al personal en el desarrollo de los procesos operativos en la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., a más de difundir apropiadamente el manual de funciones que obviamente sirve para optimizar y direccionar al personal en su accionar, es recomendable diseñar otros mecanismos, como una manual para formar equipos de trabajos eficientes, en donde se fortalezcan las relaciones, el talento humano se acoja a dichas normas y por ende se respeten los valores éticos que en él se establezcan.
- En la Industria Alimenticia La Oriental CIA. Ltda., se debe fomentar la responsabilidad social empresarial al personal, a fin de optimizar el desarrollo de los procesos operativos, para efecto es indispensable capacitar al talento humano de la empresa referente al tema, además es necesario incentivar a todos los trabajadores para motivarlos y comprometerlos más a ser responsables, solidarios y eferentes en el desarrollo de sus funciones. Estos mejorará el clima laboral y por ende se logrará optimizar el desarrollo administrativo y operacional.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. CITAS BIBLIOGRÁFICAS

Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría General y Proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.

Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*.

Coronado, L. (2011). *Responsabilidad Social en las Empresas*. Buenos Aires. Argentina: Ed. Fonseca.

García, L. (2014). *Gestión Administrativa*. Barcelona. España: Ed. Fonseca.

Macías, C. (2010). *Desarrollo Empresarial "Principios Éticos" Responsabilidad Empresarial*. Barcelona. España: Ed. Lombardi.

Marriot, F. (2013). *La Responsabilidad Social en las Empresas*. Lima. Perú: Ed. Mendel.

OIT. (2010). *Organización Internacional de Trabajo*. España: Ed. Wikipedia.

Palacios, B. (2013). *Administración de Empresas "Aptitud en los trabajadores" Responsabilidad en la Empresa*. México: Ed. Ferauz.

Pérez, C. (2014). *RSE (Responsabilidad Social Empresarial)*. México: Ed. Urrutia.

Romero, L. (2012). *Gestión de Empresas*. Lima. Perú.: Ed. Fonseca.

Solis, L. (2011). *Responsabilidad Empresarial*. Buenos Aires. Argentina: Ed. Fonseca.

Soria, L. (2011). *Administración de Talento Humano*. Buenos Aires. Argentina: Ed. Disantes.

Stoner, L. (2011). *Administración y Gestión de Empresas*. Barcelona. España: Ed. Lumb-00187.

Zambrano, M. (2010). *Desarrollo Administrativo. RSE*. Barcelona. España: Ed. Disantes.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Formato de cuestionario utilizado para las encuestas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA INDUSTRIA

Objeto de estudio: Analizar la responsabilidad social empresarial y su relación con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental, cantón Quevedo, año 2015.

Sírvase en responder las siguientes preguntas, marcando con una (X) su opción.

1- ¿Se considera un trabajador responsable?

Si () No () Poco ()

2- ¿Cómo califica las relaciones con sus compañeros?

Satisfactorias () Poco satisfactorias () No Satisfactorias ()

3- ¿En la industria alimenticia se fomenta la responsabilidad social?

Nunca () Poco () Normalmente () Siempre ()

4- ¿Su jefe lo incita a ser responsable en su accionar?

Nunca () Poco () Normalmente () Siempre ()

5- ¿Cada que tiempo recibe capacitación?

1 mes () 3 meses () 6 meses () 1 año () Nunca ()

6- ¿Está de acuerdo con las políticas, normas y mecanismos que se implementan en la empresa para ejercer sus funciones de forma responsable?

Si () No () Poco ()

- 7- **¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones?**
Si () No () Poco ()
- 8- **¿Cree que los procesos operativos en la industria alimenticia se desarrollan?**
Ineficientemente () Eficientemente ()
- 9- **¿Ha recibido usted quejas o reclamos por irresponsabilidad?**
Si () No ()
- 10- **¿Tiene algún conflicto con algún compañero de trabajo?**
Si () No ()
- 11- **¿Considera que el ambiente laboral es?**
Satisfactorio () Poco satisfactorio () No Satisfactorio ()
- 12- **¿Cree que la planeación y organización en la industria alimenticia es?**
Ineficiente () Eficiente ()
- 13- **¿Comunica usted sus actividades a su superior?**
Nunca () Poco () Normalmente () Siempre ()
- 14- **¿Cumple con las tareas que se le encomienda?**
Nunca () Poco () Normalmente () Siempre ()
- 15- **¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos operativos en la industria?**
Nunca () Poco () Normalmente () Siempre ()
- 16- **¿Se preocupa por alcanzar las metas?**
Nunca () Poco () Normalmente () Siempre ()

Gracias por su colaboración.-

Anexo 2. Formato de cuestionario utilizado para la entrevista.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

ENTREVISTA AL JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA INDUSTRIA

Objeto de estudio: Analizar la responsabilidad social empresarial y su relación con los procesos operativos de la Industria Alimenticia La Oriental, cantón Quevedo, año 2015.

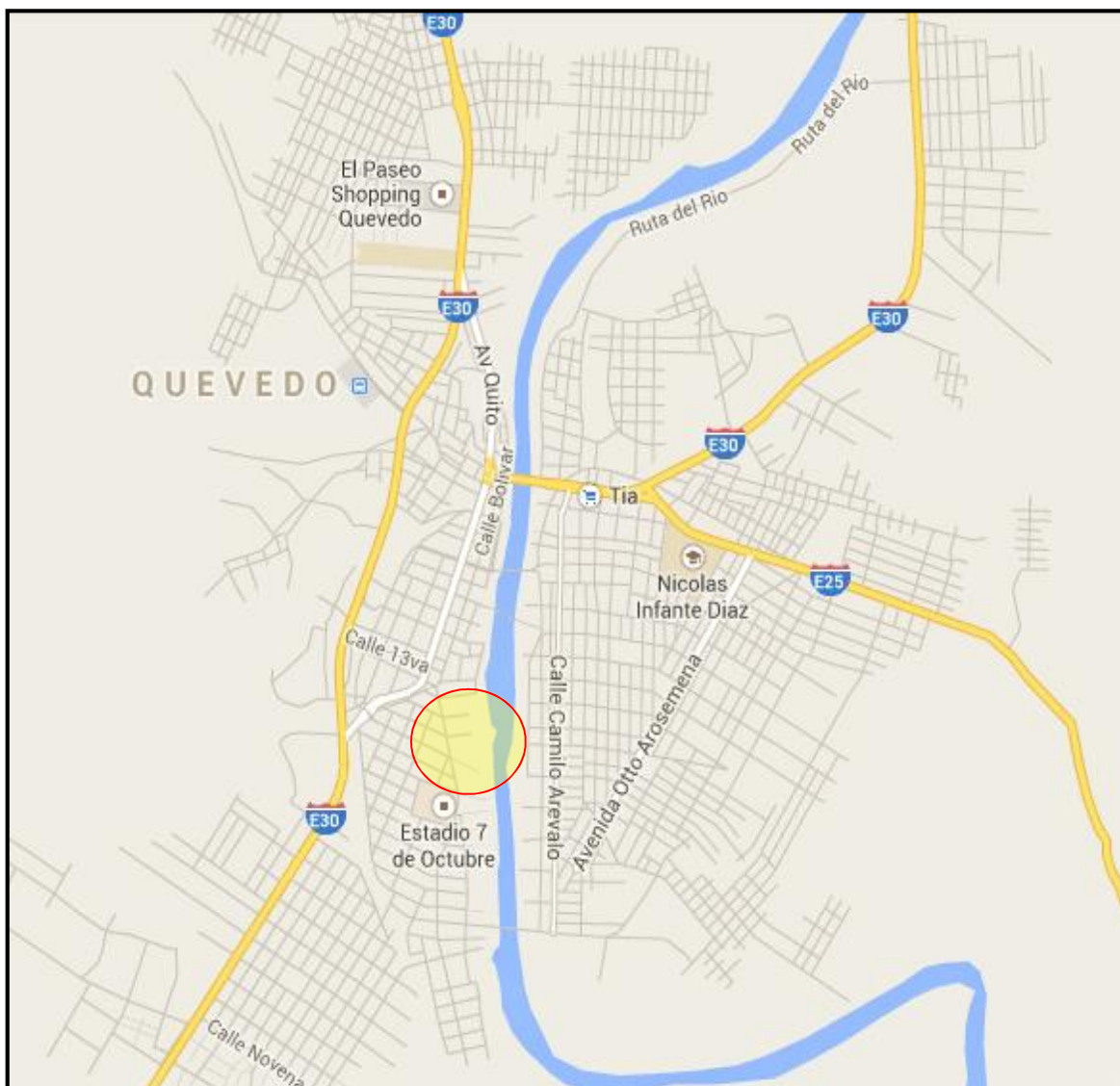
Sírvase en responder las siguientes preguntas.

- 1- **¿Cómo califica las relaciones entre sus subordinados?**
- 2- **¿En la industria se fomenta la responsabilidad social a los colaboradores?**
- 3- **Si se fomenta ¿Qué herramientas administrativas implementa para fomentar la responsabilidad social empresarial a los colaboradores de la industria?**
- 4- **¿Considera que el personal es responsable?**
- 5- **¿Cómo incita usted a sus subordinados a ser más responsables en sus labores?**
- 6- **¿Cómo califica el trabajo de sus subordinados?**
- 7- **¿Ha recibido quejas o reclamos del trabajo realizado del personal a su cargo?**
- 8- **¿Considera que el personal cumple a cabalidad con las tareas encomendadas?**
- 9- **¿Hay espíritu de colaboración en sus subordinados?**
- 10- **¿El personal cumple con su trabajo en el plazo indicado?**

- 11- ¿Sus empleados comunican sus actividades?**
- 12- ¿Actualmente el desarrollo de los procesos operativos de la industria se ven afectados por la irresponsabilidad laboral?**
- 13- ¿Qué normativas o políticas se emplean en la industria para regular el accionar y compromiso del personal del área operativa?**
- 14- ¿Usted cree que la responsabilidad social empresarial es un principio y/o valor importante para mejorar el desarrollo de los procesos operativos en la industria?**

Gracias por su colaboración.-

Anexo 3. Mapa urbano del cantón Quevedo.



Fuente: <https://maps.google.com.ec/cantonquevedo/> (2015)