

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE IBARRA

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

"DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL,
CASO: CENTRO DE ACOPIO APANGORA, OTAVALO-ECUADOR"

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

AUTORA: TOCAGÓN FONTE MAYRA JENNY
ASESOR: MSC. SIXTO RAÚL MANOSALVAS SÁNCHEZ

IBARRA, MAYO– 2019

Ibarra, 22 de mayo del 2019

Mgs. Sixto Raúl Manosalvas Sánchez.
ASESOR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.


(f.).....

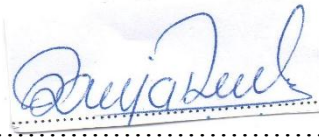

Mgs. Sixto Raúl Manosalvas Sánchez

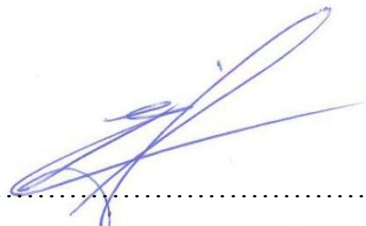
C.C.: 1002629291

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f.) 
Mgs. Sixto Raúl Manosalvas Sánchez
C.C.: 1002629291

(f.) 
Mgs. Mario Renán Granja Aguinaga
C.C.: 1001215167

(f.) 
Mgs. Eleazar Díaz Camacho
C.C.: 1757235815

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Tocagón Fonte Mayra Jenny, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 22 de mayo del 2019

(f) 

Tocagón Fonte Mayra Jenny

C.C.: 1004815849

AUTORÍA

Yo, Tocagón Fonte Mayra Jenny, portadora de la cédula de ciudadanía N°1004815849, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad de la autora, y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.

(f.) 

Tocagón Fonte Mayra Jenny

C.C.: 1004815849

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: Mayra Jenny Tocagón Fonte, con C.C.: 1004815849 autora del trabajo de grado intitulado: "Diseño de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial, Caso: Centro De Acopio Apangora, Otavalo-Ecuador ", previo a la obtención del título profesional de Ingeniera Comercial, en la Escuela de ENCI.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ibarra, 22 de mayo del 2019

(f.) 

Mayra Jenny Tocagón Fonte

C.C.: 1004815849

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedico con mucho cariño a mis padres por estar siempre conmigo, inspirándome confianza en mí misma y no darme por vencida, apoyándome en toda situación que me encontraba y a cumplir una meta más en mi vida. Por todos sus sacrificios que han hecho en todos estos años de la universidad por verme cumplir mi sueño.

A mi madre, por su amor incondicional, las malanochadas, estar siempre pendiente de mí, dándome la fuerza moral de que lo puedo lograr sin tener miedo a nada, siendo una mujer luchadora y valiente.

A mi padre, por ser ejemplo de no darme por vencida, por sus consejos y siempre decirme que lo puedo hacer-creyendo en mí.

A mis hermanos, por sus palabras de aliento y apoyo moral.

A mi esposo por su comprensión y su apoyo condicional.

A mi hijo Juan Sebastián siendo mi vida entera, mi motivación para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por darme la vida y la bendición más grande que me ha dado.
Además, un sincero agradecimiento al Mgs. Sixto Manosalvas por tenerme paciencia y su
tiempo, compartido sus conocimientos que me ha permitido culminar este proyecto de
investigación*

ÍNDICE

RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
1. ESTADO DEL ARTE.....	1
1.1. Origen y desarrollo sobre Responsabilidad Social Empresarial.....	1
1.1.1. Antecedentes de la RSE.....	1
1.1.2. Definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	1
1.1.3. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial.....	3
1.1.4. Objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	4
1.1.5. Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).	5
1.1.6. Principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	6
1.1.7. Beneficios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	8
1.1.8. Elementos de la RSE.....	9
1.1.9. La pirámide de la RSE.	9
1.2. Definición de términos de la RSE.....	11
1.2.1. ¿Qué es la ética?	11
1.2.2. Ética en las organizaciones.	12
1.2.3. ¿Qué son los stakeholders?	12
1.2.4. Desarrollo Sostenible.	16
1.2.5. Plan de RSE.	17
1.3. Matriz de materialidad o relevancia.....	19

1.4.	La RSE en el Ecuador	19
1.5.	Organismos que promuevan la RSE	21
1.5.1.	CERES.....	21
1.5.2.	IRSE.....	22
1.6.	Modelos de gestión de RSE.....	22
1.6.1.	ISO 26000.....	22
1.6.2.	GRI G4.....	23
1.6.3.	ETHOS.....	24
2.	MATERIALES Y MÉTODOS	26
2.1.	Antecedentes del Centro de Acopio Apangora.....	26
2.2.	Metodología	27
2.2.1.	Objetivos de la propuesta.....	27
2.2.2.	Variables e Indicadores.....	28
2.3.	Métodos	31
2.3.1.	Método Exploratorio.....	31
2.3.2.	Método Descriptivo.....	31
2.4.	Población y muestra.....	31
2.4.1.	Población.....	31
2.4.2.	Muestra.....	32
2.5.	Instrumentos.....	33
2.5.1.	Encuesta.....	33

2.5.2. Entrevista.....	34
2.6. Procedimiento.....	34
2.6.1. Cuestionarios.....	34
2.6.2. Materiales de audio.....	34
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
3.1. Resultados.....	35
3.1.1. Entrevista realizada al Administrador.....	35
3.1.2. Encuestas.....	36
3.1.3. Matriz de Materialidad.....	53
3.2. DISCUSIÓN.....	55
4. CONCLUSIONES.....	58
5. RECOMENDACIONES.....	60
6. PROPUESTA.....	62
6.1. Análisis de la situación inicial.....	62
6.1.1. Matriz FODA.....	62
6.2. Filosofía Empresarial.....	65
6.2.1. Misión.....	65
6.2.2. Visión.....	65
6.3. Código de conducta.....	65
6.4. Identificación de stakeholders.....	70
6.5. Acciones de mejora.....	71
6.5.1. Acción Ambiental.....	71

6.5.2. Acción Calidad e Higiene del producto	80
6.5.3. Acción Seguridad y Salud ocupacional	87
6.5.4. Acción de Compañerismo.....	91
6.6. Plan de Acción	94
6.6.1. Costo- Beneficio del Plan de RSE	98
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
8. CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO	103
9. ANEXOS.....	104
9.1. Anexo I. Entrevista al Administrador del Centro de Acopio Apangora.....	104
9.2. Anexo II. Empresa INGENOTH - Capacitación Ambiental	109
9.3. Anexo III. Empresa AMBAFLEX CIA LTDA	110
9.4. Anexo IV. Empresa INECRO CIA. LITA- Equipo de protección	112
9.5. Anexo V. Empresa INGENOTH – Seguridad y Salud Ocupacional.....	113
9.6. Anexo VI. Formato de entrevista al Administrador.	114
9.7. Anexo VII. Formato de encuestas.....	116
9.7.1. Anexo VII.I. Encuesta dirigida a los trabajadores.	116
9.7.2. Anexo VII. II. Encuesta dirigida a los jefes de hogar de la comunidad	120
9.7.3. Anexo VII.III. Encuesta dirigida a los jefes de hogar de la comunidad	122
9.7.4. Anexo VII. IV. Encuesta dirigida a los clientes.	124
9.8. Anexo VIII. Plan de Trabajo de Titulación (Anteproyecto).....	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial	10
Figura 2. División de stakeholders	14
Figura 3. Pirámide de Responsabilidad de Carroll.....	14
Figura 4. Generaciones de Relaciones Empresariales con Stakeholders	15
Figura 5. Matriz de Materialidad	19
Figura 6. Ejemplos de alianzas y empresas parte de CERES	21
Figura 7. Cuestionario ETHOS	25
Figura 8 Política de RSE.....	36
Figura 9. Ambiente laboral	37
Figura 10. Los jefes muestran amabilidad y respeto.....	37
Figura 11. Sueldo	38
Figura 12. Seguridad y Salud	38
Figura 13. Comunicación entre jefe y empleados	39
Figura 14. Código de comportamiento.....	39
Figura 15. Apoyo desarrollo profesional	40
Figura 16. Capacitación	40
Figura 17. Beneficios de ley.....	41
Figura 18. Horario de trabajo	41
Figura 19. Afectación a la convivencia de las familias.....	42
Figura 20. Apoyo a las actividades	43
Figura 21. Generación de empleo	44
Figura 22. Operaciones del Centro de Acopio	44

Figura 23. Beneficio a la comunidad	45
Figura 24. Calidad del producto.....	46
Figura 25. Precio justo	46
Figura 26. Servicio al Cliente	47
Figura 27. Quejas	48
Figura 28. Eviten la contaminación	48
Figura 29. Campañas.....	49
Figura 30. Erradicar problemas.....	50
Figura 31. Publicidad ética.....	50
Figura 32. Forma de comunicación.....	51
Figura 33. Productos que respeten el medio ambiente.....	51
Figura 34. Causa social	52
Figura 35. Stakeholders del Centro de Acopio Apangora.....	70
Figura 36. Ciclo Deming.....	75
Figura 37. Hidrolavadora	84
Figura 38. Reglamento SSO Capítulo VI.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferenciación de los principios de RSE por distintos autores.....	6
Tabla 2 Percepción del Administrador sobre RSE.....	28
Tabla 3 Acciones con respecto a RSE.....	29
Tabla 4 Actividades Sociales.	29
Tabla 5 Producto y Servicio al Cliente.	30
Tabla 6 Stakeholders pertenecientes al Centro de Acopio Apangora.....	53
Tabla 7 Matriz de materialidad	54
Tabla 8 Análisis interno	62
Tabla 9 Análisis externo.....	64
Tabla 10 Áreas de mejora No. 1 Cuidado ambiental	71
Tabla 11 Presupuesto estimado de capacitación	73
Tabla 12 Programa de manejo de aguas residuales.....	73
Tabla 13 Presupuesto para el manejo de aguas residuales.....	74
Tabla 14 Programa para ahorrar el consumo del agua.....	76
Tabla 15 Programa de consumos de energía eléctrica	77
Tabla 16 Presupuesto para el plan de reciclaje	78
Tabla 17 Áreas de mejora No. 2 Calidad e higiene del producto	80
Tabla 18 Control de higiene.....	83
Tabla 19 Formato de registro de limpieza y desinfección	85
Tabla 20 Áreas de mejora No. 3 Seguridad y Salud Ocupacional.....	87
Tabla 21 Presupuesto para el equipo de protección adecuado.....	89
Tabla 22 Presupuesto estimado para la capacitación.....	90

Tabla 23 Áreas de mejora No.4 Compañerismo	91
Tabla 24 Plan de Acción en RSE	94

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial actualmente está siendo aplicada por pocas empresas, esto se debe a que no todas las empresas tienen el conocimiento acerca de la importancia del tema de la RSE, el cual busca replantear los grupos de interés, para contribuir una relación socialmente responsable y el desarrollo sostenible.

El presente proyecto de investigación, tiene como objetivo diseñar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el Centro de Acopio Apangora el mismo que procura la aplicación principios éticos, valores corporativos y estrategias sostenibles que permitan generar beneficios para todos los grupos de interés al tiempo que mejora la competitividad de la empresa.

Para esta investigación se aplicó encuestas a empleados, a la comunidad y a los clientes, además una entrevista al administrador del centro de acopio. A continuación, se analizaron los resultados obtenidos y se determinó que la empresa genera contaminación medio ambiental, incumplimiento de las expectativas de los clientes y la falta de interés dentro del personal, por lo que una vez realizado el respectivo diagnóstico se procura corregir los problemas encontrados.

Seguidamente se presenta la indispensable propuesta del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Centro de Acopio Apangora, estableciendo la gestión eficiente de los recursos naturales, talento humano, aplicación de buenas prácticas de manufactura en su producción, estableciendo una política de Seguridad y Salud Ocupacional y un adecuado control de calidad, que permitan construir relaciones sostenibles y rentables a largo plazo con los grupos de interés de la empresa.

Palabras claves: Responsabilidad, RSE, social, ambiental, económico

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility is currently being applied by few companies since not everyone has the knowledge of the importance of this issue of CSR, which seeks to rethink the interest groups, to contribute to a socially responsible relationship and sustainable development.

The present research project has as purpose to design a Corporate Social Responsibility Plan (CSR) for the Apangora Gathering Center, which seeks the application of ethical principles, corporate values and sustainable strategies that allows to generate benefits for all the stakeholders, at the same time that improves the competitiveness of the company.

For this research, surveys were applied to employees, the community and clients, as well as an interview with the administrator of the gathering center. Then, the results obtained were analyzed and it was determined that the company generates impacts environmental pollution, non-compliance with customer expectations and the deficiency of interest within the staff, so that once the respective diagnosis is made, an effort is made to correct the problems found.

Then, is presented the indispensable proposal of the Corporate Social Responsibility Plan for the Apangora Gathering Center, establishing the efficient management of natural resources, human talent, application of good manufacturing practices in its production, establishing a policy of Occupational Health and Safety and an adequate quality control, that allow to build sustainable and profitable relationships to long-term with the company's stakeholders.

Key words: Responsibility, social, environmental, economic

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial se define como una estrategia de gestión voluntaria, en donde las empresas adoptan medidas socialmente responsables en torno al impacto de sus acciones para tener mayor sostenibilidad, transparencia, crecimiento económico, bienestar social y medio ambiental a lo largo del tiempo de la empresa.

De igual forma, las empresas al preocuparse por el medio ambiente tienen mayores oportunidades de éxito dentro del mercado, ya que existe mayor preferencia por parte de los consumidores en adquirir bienes o servicios que sean amigables con el medio ambiente. Al ser una empresa que se preocupa y aporta con el medio ambiente también aprovecha al máximo cada recurso e insumo evitando sus desperdicios.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Centro de Acopio Apangora que le permita actuar con responsabilidad social atendiendo a los intereses y necesidades de todos sus grupos de interés, al tiempo que garantiza una acertada toma de decisiones que se reflejará en los resultados económicos, así como en la imagen de la empresa.

Dentro del estado del arte se encuentran conceptos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial los cuales permitirá al centro a tener un mayor conocimiento acerca del tema y de esta manera se llegue a hacer una comparación sobre la situación actual del Centro de Acopio Apangora.

Para lograr determinar la situación actual del centro se utilizó diferentes técnicas de recolección de información, las cuales son encuestas y entrevistas que fueron designadas a

la población objetivo del proyecto, con la finalidad de encontrar los problemas que surgen dentro del centro, para de esta manera establecer acciones preventivas y mejorar.

Para concluir se desarrolla la propuesta para el Diseño del Plan de Responsabilidad Social Empresarial ajustándose a la realidad del centro, con la finalidad de mejorar las relaciones con todos los grupos de interés y crear una preocupación ambiental. Al implementarse dicha estrategia se benefician los socios al obtener una mejor calidad de vida, que su producto sea reconocida en el mercado local por ser amigable con el medio ambiente, los clientes se benefician porque adquirirán un buen servicio y un producto de calidad, también se beneficia la comunidad donde el centro desarrolla sus operaciones, ya que al llevar un control y manejo apropiado de todos los desperdicios que esta genera permitirá evitará que se genere enfermedades.

OBJETIVO GENERAL

- Proponer un plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Priorizar interés y expectativas de los grupos de interés del Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura sobre RSE
- Analizar las prácticas productivas y comerciales determinando su nivel de responsabilidad social empresarial que tiene el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura
- Proponer políticas y estrategias para que el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura sea una empresa social y ambientalmente responsable

1. ESTADO DEL ARTE

1.1. Origen y desarrollo sobre Responsabilidad Social Empresarial

1.1.1. Antecedentes de la RSE.

El tema RSE aparece en los Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60, a través de la Guerra de Vietnam conjuntamente como el Apartheid; en ese entonces consideraban el tema como un deber moral y el compromiso personal de la alta gerencia. De tal manera que despertó el interés en los ciudadanos, que empezaron a creer que las empresas que trabajen con este tipo de estrategias colaboraban con el ámbito político de manera ética, igualmente, la sociedad empieza a darse cuenta del impacto de la empresa que generan dentro del entorno.

En la actualidad, en nuestro país existe demasiada contaminación como es la contaminación del agua (líquido vital para la humanidad), el mar, el aire entre otros recursos por lo cual las empresas y la sociedad deberían de concientizar a la ciudadanía al tema del reciclaje, la reutilización y la reducción de la contaminación medio ambiental para el cuidado del medio ambiente, por consiguiente, tomar acciones éticas durante el proceso de su actividad económica.

1.1.2. Definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

El Centro Virtual de Noticias de la Educación define a la RSE como la manera de que un negocio emplea valores éticos y principios de transparencia, desarrollando la estrategia de mejoramiento continuo entre la estrecha relación con la empresa y con sus partes interesadas (CVNE, 2006)

La RSE se ha convertido en unos de los temas que más interesan en el mundo empresarial ya que las empresas deben de ser socialmente responsables con sus socios, empleados, clientes y proveedores, así mismo contribuir con la protección del medio ambiente.

El término de la "Responsabilidad Social Empresarial" es el compromiso voluntario en que, si asume o no las empresas, entonces debe de estar asociado con la visión de desarrollo sostenible y su crecimiento, indagando una estrategia de negocio que establezca tanto el desarrollo económico, bienestar social como la protección ambiental, esto permite a las empresas a tener efectos positivos. Además, la empresa no solamente debe de informar a sus socios los resultados obtenidos en cuanto a la gestión financiera, sino también a la sociedad y a sus grupos de interés con los cuales interactúan con respecto a los efectos ambientales que esta pudiese llegar a provocar (Castro Aguilera, 2012).

La Responsabilidad Social Empresarial implica alcanzar una mejor reputación y participación de la empresa dentro del mercado y sus competidores, por otra parte, esta estrategia permite fomentar no solamente a los empresarios sino también a la sociedad a comprometerse, organizarse, orientarse y cumplir con acciones ante los impactos que puede suscitar de acuerdo a las decisiones y actividades que generan dentro de la comunidad y el medio ambiente, de esa manera contribuyendo un bien social.

Así, también como es alcanzar altos niveles de competitividad y basada en valores éticos abordando temas como es la protección medio ambiental, innovación, nuevas tecnologías de la información y mejorar la calidad de vida del personal.

1.1.3. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial.

Es de gran importancia la RSE dentro de las empresas por lo que no solamente permite tener una mejor reputación corporativa, sino también permite tomar acciones con respecto a las actividades que a diario realizan las empresas siendo cuidadosos con el medioambiente, la disminución de riesgo de problemas con sus grupos de interés, mejorar las cosas siendo ecológicos, la satisfacción laboral, permitir la atracción de nuevos inversionistas, tener programas de ser socialmente responsables o de ayuda social, innovación en los productos o servicios ya que los clientes se sienten atraídos cuando son empresas que se preocupan por el entorno y la sociedad. Al momento de que una empresa sea socialmente responsable ayuda a tener una mayor productividad suscitando una imagen de responsabilidad.

(Ekos, 2016) afirma que, en los últimos años se ha desarrollado programas en materia de responsabilidad social obteniendo una satisfacción significativo interés de las empresas con respecto al medio ambiente y el voluntario corporativo, como es la "Distinción Ambiental Quito Sostenible", que fue Organizado por la Secretaria de Ambiente Quito, y el Programa "Mil Gracias", iniciativa conjunta de Naciones Unidas Voluntarios, Pacto Mundial, CERES y la Fundación CODESPA.

Las acciones de RSE que realizan las empresas son de gran valor para el desarrollo del país y de las empresas de esa manera formando comportamiento empresarial con sus trabajadores, proveedores, sociedad, clientes y el medio ambiente.

La competencia dentro de los mercados es ineludible por lo que las perspectivas de todas las partes involucradas son cada vez más rígidas, lo cual involucra crear una ventaja competitiva frente a sus competidores.

La Responsabilidad Social Empresarial también se comprende como:

- **Integral:** Comprende un conjunto de dimensiones de la empresa.
- **Gradual:** Se muestra como un camino de excelencia y perfeccionamiento a seguir.
- **Proporcional:** Se basa en la relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondencia de poder o capacidad de influencia en el mercado. (Mombert Reyno, 2006)

1.1.4. Objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La finalidad de los objetivos de la responsabilidad social empresarial es comprometerse e instituir un impacto positivo y duradero dentro de las empresas en el entorno donde se desenvuelve la empresa y la sociedad por lo cual contribuye de manera activa y voluntaria a la mejora económica, social y ambiental.

- **Social.** - Se enfoca en las fases del prestigio y percepción que tiene la sociedad o los clientes sobre la empresa; una empresa que se preocupa por la comunidad y ser partícipes en el servicio comunitario crea un impacto positivo en cuanto a la reputación de la organización.
- **Finanzas.** - Se refiere a la forma en la que la empresa responde y atiende a sus beneficiarios. Al ser una empresa transparente en sus prácticas financieras les hace parte de la responsabilidad social, así como enfocarse en el crecimiento, el rendimiento, sugestionar nuevos inversionistas y la estabilidad financiera.

- **Medios Ambiente.** -Una empresa que se centra en tener buenas prácticas "verdes" efectuando programas que reduzcan la contaminación ambiental, es una empresa socialmente responsable. La empresa debe esforzarse por tener un imperceptible impacto negativo en el medio ambiente.
- **Modelo de negocio.** - La empresa debe de poseer un modelo de negocio único de esa manera alcanzando un prestigio único en el mercado, organizado y orientado al crecimiento. (Barry, 2017)

1.1.5. Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Para poder llevar acabo de una mejor manera la RSE menciona (Momborg Reyno, 2006) distintas dimensiones establecidas, las cuales son las siguientes:

- **Dimensión ética o moral:** Se refiere a la responsabilidad que tiene la empresa sobre sus acciones y cómo influyen en la sociedad, comprometiéndose a manifestar y afirmar el bienestar social, desarrollando un proceso de toma de decisiones bajo valores y el efecto que puede darse para las personas y su entorno.
- **Dimensión social:** La siguiente dimensión se subdivide en dimensión social interna y dimensión social externa. Dimensión social interna: Involucra la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, accionistas, colaboradores y proveedores para el cuidado de la calidad de vida del trabajo y desarrollo integral. Dimensión social externa: Se basa en la realización de acciones y aportaciones propias para contribuir con el tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan la expansión empresarial y su desarrollo.
- **Dimensión de demandas de la sociedad:** Se encamina en que la sociedad que comprende el entorno de las empresas pide el cumplimiento de sus demandas y el

que esta asuma la responsabilidad en sus decisiones y acciones (Momborg, 2006, p.40).

- **Dimensión económica:** Se subdivide en dimensión económica interna y dimensión económica externa. La dimensión económica interna se basa en la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, mientras que la dimensión económica externa implica la generación y distribución de bienes y servicios para la comunidad. (Calderón)

1.1.6. Principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La RSE tiene el objetivo de regenerar su contexto competitivo en base a parámetros y generar un valor añadido al producto o servicio que desempeña la empresa. Las empresas deberían enfocarse su conducta en normas o guías que estén de acuerdo a los principios.

A continuación, La tabla 1 muestra cómo definen desde el punto de vista de distintos autores los principios de RSE, por el motivo que no existe una lista estricta de principios. Las empresas deberían respetar una serie de principios que crea ser pertinentes.

Tabla 1

Diferenciación de los principios de RSE por distintos autores.

Grossman (2010)	Alcántara González (2010)
<p>Transparencia: Implica las ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables de tal manera que se debe dar a conocer toda la información que soliciten las partes interesadas (stakeholders) en un lenguaje claro.</p>	<p>Rendición de cuentas: La empresa rinde cuenta a la sociedad, la economía y el medioambiente.</p> <p>Transparencia: Haciendo referencia a que la empresa debe tener</p>

Las normas: Debe de desempeñar con un conjunto de requisitos (certificaciones y acreditaciones) en la estructura y organización que son monitoreados por agentes externos.

La autoevaluación: Extraer conclusiones para realizar respectivos cambios en los sistemas de gestión y organización. Para llevar a cabo este proceso se debe de tener en cuenta las normas, los mecanismos y criterios para evaluar conjuntamente los resultados.

La gestión socialmente responsable: Es el conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios, estándares de gestión e informes que deben de desempeñar la empresa.

Marcos o estructuras de información sobre RSE: Rendición de cuentas ante las partes interesadas. Para ellos, se tiene distintos mecanismos de comunicación e información.

claro en sus disposiciones y acciones de impacto tanto con el medio ambiente y la sociedad.

Comportamiento ético: enfocándose en valores como es la honestidad, equidad e integridad en cualquier situación.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: La empresa debe de meditar, respetar y responder a los intereses de sus stakeholders.

Respeto a la ley: Se basa a las obligaciones y el cumplimiento con los requisitos legales.

Respeto de las normativas internacionales de comportamiento: Se enfoca en que la empresa debe de cumplir con la normativa

Respeto de los derechos humanos: La empresa debe de respetar y reconocer los derechos que ampara al empleado.

1.1.7. Beneficios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Entre los beneficios para la empresa, se puede recalcar:

- **Mayor capacidad de contratación y permanencia de los empleados:** Existencia de un clima laboral adecuado, mejores condiciones, seguridad, comunicación, ayuda continua, retención de talentos y motivación genera un comportamiento de fidelización, permanencia dentro de ella y valoración del empleo por parte de los empleados, sintiéndose a gusto dentro de la empresa.
- **Mayor lealtad del consumidor:** Los consumidores admiran aquellas empresas que valoran a sus empleados desarrollan proyectos sociales, satisfacen sus necesidades, dado que la responsabilidad social es factor que certifica la lealtad del consumidor.
- **Valoración de la imagen y de la marca:** Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual pueden valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios y generar ventaja competitiva frente a otras empresas.
- **Sostenibilidad del negocio a largo plazo:** Los consumidores prefieren empresas socialmente responsables. Para ello una empresa que se base en la RSE y posee una buena gestión social, obtendrá óptimos resultados por lo que se verán reflejados en sus provechos o utilidades garantizando mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos; generando confianza y adaptación al cambio. (Rivera, 2014).

1.1.8. Elementos de la RSE.

- **Compromisos de las empresas:** Se refiere a la responsabilidad y el acuerdo que tienen las empresas por lo tanto deben de operar añadiendo un valor al producto o servicio que se brinde a la sociedad.
- **Decisión voluntaria:** Se basa al carácter voluntario de la responsabilidad social que adoptan las organizaciones.
- **Beneficios para la sociedad y públicos de interés:** Los grupos de interés tanto internos como externos deben de ser beneficiados de las operaciones que realice la organización dentro del entorno.
- **Conducta Ética:** Se enfoca en las expectativas habituales de negocios y de la sociedad acerca de las prácticas de negocios aceptables.
- **Desempeño Ambiental:** El desempeño en el cuidado del medio ambiente.
- **Adaptabilidad:** La importancia de adaptar la RSE al contexto y a la realidad de la sociedad en el entorno que opera la organización. (Cruz, 2013).

1.1.9. La pirámide de la RSE.

Es una herramienta que ha sido instituida con la finalidad de ayudar a las empresas a diseñar políticas, prácticas empresariales que tanto interna como externa sean socialmente responsables, y a delimitar las áreas de acción en términos de responsabilidad social empresarial. (siteresource, 2006) Menciona la pirámide de RSE como está estructurado figura 1:

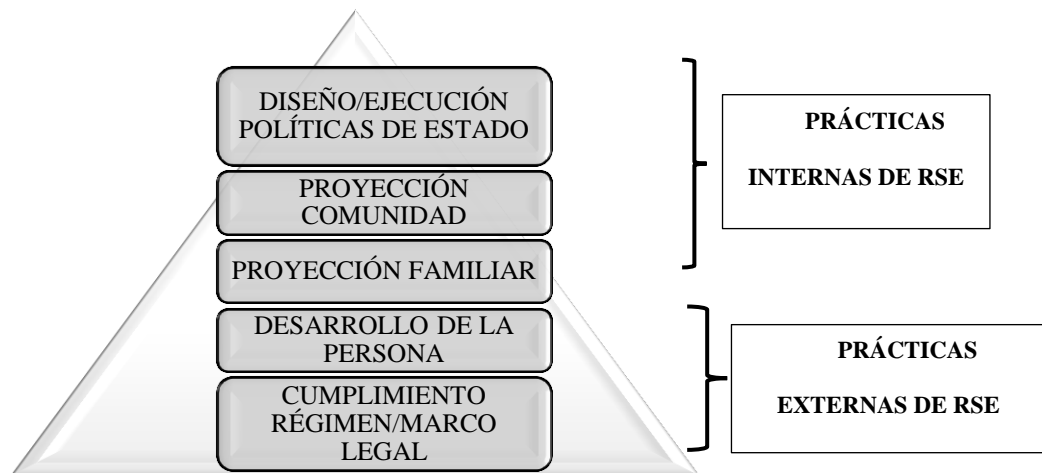


Figura 1. Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial

Adaptado de: (Barros, Retamozo, & González, 2015)

A continuación, se explica en que consiste cada uno de los elementos de la pirámide de la RSE.

1.1.9.1. Cumplimiento del régimen o marco legal.

Consiste en el reconocimiento que las empresas no pueden ser socialmente responsables si no está cumpliendo, el régimen legal es la base de cualquiera acción de Responsabilidad Social Empresarial y el fundamento para el desarrollo de cada uno de nuestros países. Si no llega a ser parte del régimen laboral, (cumplimiento de la ley, reglas y las regulaciones estatales) las operaciones de la organización serán sancionados conforme a las leyes estipuladas.

1.1.9.2. Desarrollo de la persona.

Los trabajadores son fundamentales para la empresa por lo que se debe de poner mayor atención en los mismos, brindar mejores condiciones laborales, capacitarlos y motivarlos obteniendo una mejor productividad.

1.1.9.3. Proyección familiar.

La finalidad de trabajar con las familias de miembros de la organización es fortificar la lealtad de todos hacia la organización; de esta manera facilitar beneficios y dando a conocer el trabajo que sus familiares realizan dentro de la misma permitiendo generar un vínculo entre las familias y la organización.

1.1.9.4. Proyección Comunidad.

Se basa en las alianzas entre la colectividad o sociedad con la empresa pueden ser públicas o privadas, con la finalidad de incorporar esfuerzos comunes tanto en los objetivos como las metas. Esto llega a ayudar en el desarrollo sostenible de la zona.

1.1.9.5. Diseño/ Ejecución Políticas de Estado.

Se basa en la participación del empresario en la agenda social del país ya que es prioritaria, toda vez que el desarrollo productivo de un país está estrechamente ligado al desarrollo de sus habitantes a través del diseño de planes, ejecución de acciones e implementación de cambios estructurales para alcanzar el desarrollo productivo y social.

1.2. Definición de términos de la RSE

1.2.1. ¿Qué es la ética?

La ética se basa en los compromisos, disciplina y valores que tiene el ser humano. Dentro de la empresa se puede evidenciar la ética es el entorno en el que se desenvuelve, que sean responsables en sus comportamientos, adoptar cambios en función de las acciones incorrectas a acciones correcto. (Domingo García, 1996)

1.2.2. Ética en las organizaciones.

"La Ética Empresarial empieza a generar a partir de la aparición de empresas diferenciadas de la empresa pequeña tradicional, debido a su organización formal y jerárquica, originada por la separación de la dirección y la propiedad" (Herrera, 2011, p. 14). La ética se relaciona con la calidad de las personas, comportamientos y de las acciones.

La ética empresarial no es una estrategia, sino es el estudio del comportamiento de la persona dentro de la organización, por lo cual si existe un comportamiento positivo o si las cosas se hacen bien (siendo mejores personas) se podrá brindar un mejor servicio, esta acción generaría una ventaja competitiva.

La ética en la empresa se encuentra compuesta por normas y principios éticos de tal manera que se utiliza para resolver varios problemas tanto éticos como morales que se pueden efectuar dentro de la empresa, constituyendo un mejor ambiente tanto en la relación de la empresa con su entorno como con la sociedad en la que pertenece. Además, la dirección de las empresas actúa tomando decisiones éticas esto contribuye a una motivación en el trabajo, llevando una cultura empresarial ética (existe confianza) por lo que generaría para la empresa tener una buena reputación.

1.2.3. ¿Qué son los stakeholders?

Aguilera Castro (2012) refiere que un stakeholders es un individuo o grupos que puede perturbar los objetivos y metas o sean perturbado por las medidas, las estrategias y prácticas de la empresa. Son grupos o personas interesados pueden ser internos o externos, son personas que perciben que puede ganar o perder con el proyecto.

Las organizaciones que buscan ser sostenibles y crecer, incluyen de manera activa a sus grupos de interés de esa forma generando mayor credibilidad y confianza para ello se debe de identificar, manejar adecuadamente las expectativas y satisfacer las necesidades (identificación-quienes son, expectativas-que buscan y esperan, obligaciones-que derechos tienen y priorización-quienes son los más importantes).

Los grupos de interés internos son los trabajadores, socios, sindicatos entre otros mientras que los grupos de interés externos constan de clientes, proveedores, el gobierno, medios entre otros.

Existen 3 razones de interés dentro de la teoría de los stakeholders los cuales son los siguientes (González Esteban, 2007):

- Como primera razón permite a la empresa a pensar de una manera distinta, donde se entienda a la empresa desde el punto de vista de la pluralidad que componga de agentes de los que afecten o intervengan dentro de la organización.
- Como segunda razón la teoría de los stakeholders permite que entre diferentes stakeholders se establezcan relaciones de comportamiento moral.
- Como tercer y última, razón, la teoría permite el desarrollo de la RSC que intervienen los intereses y valores ya que al determinar ciertos valores e interés por parte de la empresa se genera estrategias.

De tal manera que por estas razones anteriormente mencionadas de la teoría de los stakeholders las empresas dentro de su gestión de negocio deben de actuar con responsabilidad social y mantener una buena relación con sus stakeholders, de tal manera que hay que determinar sus intereses y valores para con ello poder instaurar estrategias dentro de la empresa.

1.2.3.1. Stakeholders interno y stakeholders externo

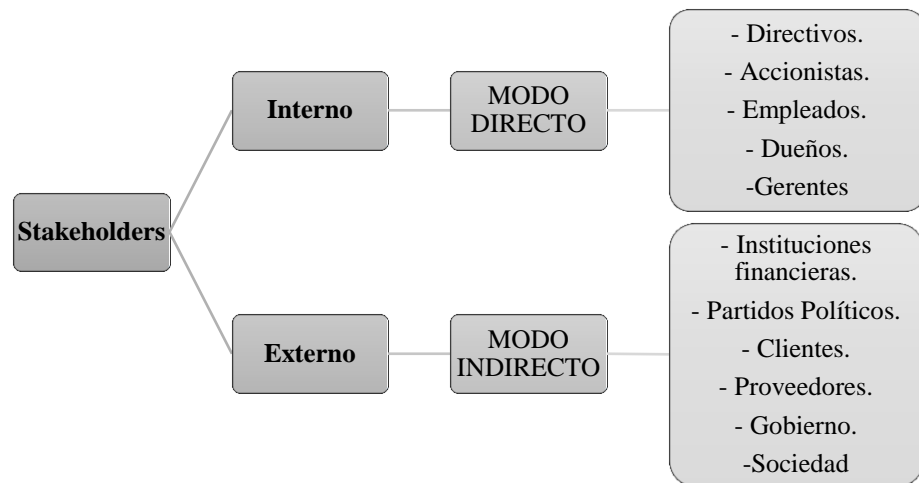


Figura 2. División de stakeholders

Adaptado de: (Uribe Arévalo & Requena, 2013)

Elaborado por: Mayra Tocagón

Las empresas buscan ser sostenibles y desarrollarse con el tiempo de tal manera que incluye a sus stakeholders o grupo de interés tanto interno como externo en toda su actividad económica; al incluir a los grupos de interés fomenta mayor credibilidad y su confianza. Por lo que hay que saber conocer cuáles son sus expectativas o inquietudes y poder satisfacer sus necesidades. Además, pueden intervenir para la toma de decisiones.

1.2.3.2. Pirámide de Carroll.



Figura 3. Pirámide de Responsabilidad de Carroll

Fuente: (Arrondo Esnaola, 2013)

Dentro de la pirámide de Carroll de Stakeholders se constituyen 4 niveles jerárquicos podemos observar como base de la pirámide encontramos la responsabilidad económica permitiendo generar beneficios que certifiquen el bienestar y progreso de los miembros basándose en la obtención de bienes y servicios que los consumidores requieran y quieran.

Dentro del segundo escalón hace énfasis al respeto y cumplimiento a las leyes establecidas.

Dentro del tercer escalón se basa en ser una persona ética que constituye ser equitativo y caritativo de tal manera evitar hacer daño a los grupos con lo que se relaciona la organización, cumpliendo con principios, valores y normas éticas acogidas por la comunidad.

En la cúspide de la pirámide se encuentra la responsabilidad social hace énfasis a ser una buena persona y contribuir al bienestar social (acción voluntaria) mediante recursos humanos, materia prima y económico buscando mejorar la calidad de vida, de tal manera que al contribuir con la sociedad no se requiere nada a cambio.

1.2.3.3. Generaciones de Relación Empresariales con Stakeholders

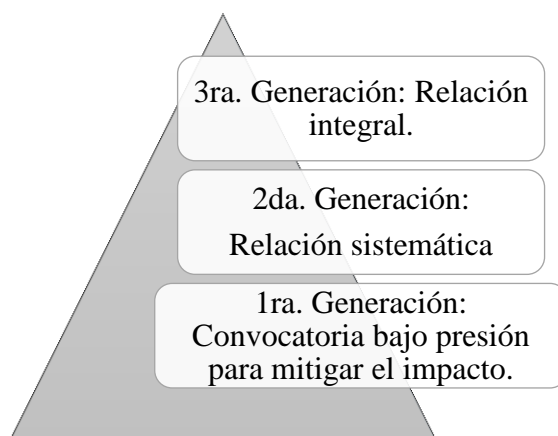


Figura 4. Generaciones de Relaciones Empresariales con Stakeholders

Fuente: (Muñoz Torres, 2017)

Por lo cual dentro de la matriz de las tres generaciones de relaciones empresariales con stakeholders determinamos que dentro de la primera generación se refiera a la presión para la disminución del impacto o conflicto de los stakeholders por lo que se logra la identificación del beneficio de tener una buena comunicación abierta.

Dentro de la segunda generación hace referencia a la existencia de una buena relación con los stakeholders de tal manera que permite la reducción de riesgos, tener un mejor entendimiento mutuo y la resolución de conflictos de manera eficiente.

Como tercera generación encontramos la relación integral que hace énfasis en el logro de la competitividad sostenible; es decir que permite a la empresa organizar su desarrollo de estrategias en el aspecto social, ambiental y económica. Este tipo de relacionales con los stakeholders permite tener mayor conocimiento, además admite la superación de desafíos que se encuentra la empresa para con ellos llegar a alcanzar las metas propuestas.

1.2.4. Desarrollo Sostenible.

El desarrollo sostenible es un instrumento de gestión que se enfoca en el interés de la naturaleza para el bienestar humano, de tal manera que dentro de la sociedad se incentive a respetar, concientizar, cuidar y proteger el medio ambiente. Dentro de la diligencia económica busque el mejoramiento de la calidad de vida de toda la sociedad y un mejoramiento del enfoque ambiental de tal manera que se use recursos eficientes y lo necesario. Además, en el aspecto de la tecnología tener establecidas tecnologías limpias que no tenga ningún efecto que pueda llegar a contaminar el medio ambiente.

(Velásquez, 2007) nos menciona que el desarrollo sostenible es el proceso integral, sistemático y complejo enfocado en mejorar la calidad de vida de toda la sociedad a través del desarrollo social, ambiental, económico, política y participación plena. Por lo que

consiste en no degradar el medio ambiente sino saber conservarla, el cambio tecnológico sea apropiado, económicamente viable y socialmente aceptable.

1.2.5. Plan de RSE.

El Plan de Responsabilidad Social es un documento de gestión y valoración, que dentro de él se establece las directrices a seguir la empresa y sea socialmente responsable. Para llevar a cabo dicho plan, primeramente, se requiere que la alta gerencia se sienta comprometida para seguidamente desarrollar un plan con los debidos estudios para que se adapte a las necesidades de la empresa.

Para el diseño del Plan de Responsabilidad Social se requiere de los siguientes pasos según nos menciona (CAVALA, 2017) :

1. Redacción del Código de Conducta y Valores Éticos
2. Identificación de objetivos.
3. Comunicación con los stakeholders de la empresa.
4. Valoración si las acciones son adecuadas.
5. Elaborar una memoria de sostenibilidad, es decir, desempeño económico, ambiental y social de la empresa.

El Plan de RSE ayuda a desarrollar el compromiso de responsabilidad social de la empresa y sus grupos de interés a su vez se socialicen y se conserve una estrecha relación. Dicho plan servirá para la empresa se base en el desarrollo sostenible, los grupos de interés se adapten con el tema de RSE y mantenga una buena relación con todos ya sea de manera interna y externa.

(Montañés Cañas, Oct 31, 2018) El diseño del Plan de RSE está estructurado de la siguiente manera:

1. Análisis de la situación inicial.
2. Filosofía empresarial.
3. Redacción de un código de conducta.
4. Identificación los grupos de interés
5. Acciones de mejora
6. Plan de acción

Por lo que, dentro de los dos autores antes mencionados muestran los Planes de Responsabilidad Social Empresarial que se pueden implementar dentro de una organización u empresa, determinando las acciones de RSE para cada uno de sus stakeholders en el aspecto ambiental y social.

Para nuestra presente investigación se adaptará la estructura del Diseño del Plan de RSE del autor (Montañés Cañas, Oct 31, 2018) ya que el Centro de Acopio Apangora necesita tener una misión y visión detallada, el conocimiento de los stakeholders que tienen relación con el centro de acopio es primordial porque son quienes también se ven afectados por las decisiones que toma la empresa. Además, en el aspecto se debe de mejorar e implanta un plan de acción y su control.

Porque al implementar un plan de RSE crea compromiso no solamente con el empleado si no es el compromiso entre la sociedad y el entorno, de esa manera logrando una ventaja competitiva y optimizando su posicionamiento en el mercado.

1.3. Matriz de materialidad o relevancia

Esta metodología abarca en las decisiones de los grupos de interés, que tiene un enfoque de impacto económico, ambiental y social de una empresa, por lo que ayuda dentro de la gestión de la sostenibilidad para una mejor toma de decisión.

Dentro de la matriz de materialidad o de asuntos relevantes se evidencia por su mandato de importancia y madurez, las inquietudes e perspectivas de quienes se relacionan con la compañía o se ven afectados por su actividad, como se refleja en la figura 5.

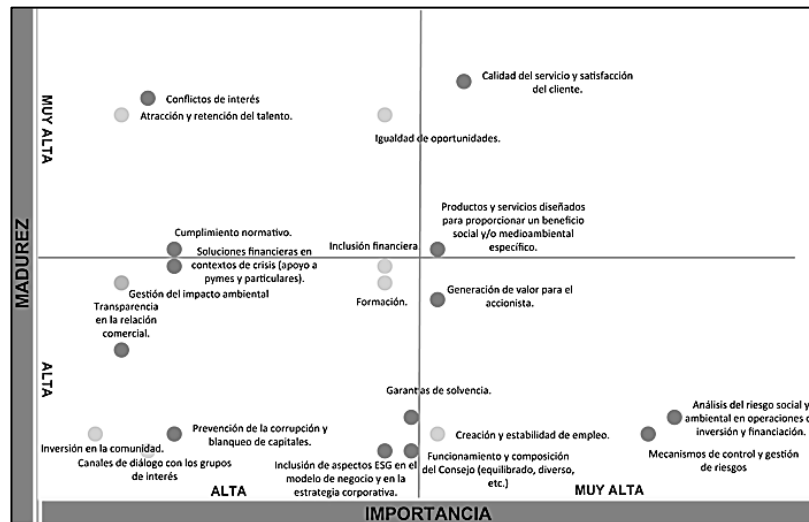


Figura 5. Matriz de Materialidad

Fuente: (docs.bankinter.com, 2014)

1.4. La RSE en el Ecuador

Existe algunas empresas que implementan la estrategia del marketing social en el Ecuador entre ellas son las siguientes: Cemex, Bimbo, Telmex, Danone, Coca Cola, Empresa Eléctrica Quito, Pfizer Ecuador, Nestlé, Toni entre otras. En la actualidad la RSE se ha convertido en un eje central de las operaciones que realizan las organizaciones a

diario, por lo que una empresa con prácticas de RSE podría llegar a tener mejores ventas de sus productos o los servicios que estos ofrecen teniendo una mejor reputación y comprometerse a que trabajen en el desarrollo con la sociedad.

Dentro de las investigaciones realizadas el 84% de los consultados, la RSE y la sostenibilidad tienen alta importancia en la gestión y futuro de sus negocios. Sin embargo, solo el 55% de las empresas que tiene parcialmente incorporados estas políticas y acciones a su modelo de gestión, mientras que un 22% no ha implementado aún.

(Maila Castro & López López, 2016, p.35)

En Ecuador existe una carencia de información-conocimiento y capacitación acerca de dicho tema, por lo que son pocas empresas que han incursionado en procesos de RSE mientras que otras empresas operan de manera empírica no le dan una atención al tema. Pero sin embargo en la capital cuentan con un Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social dando apertura al diálogo y participación a las personas que puedan proponer medidas de sostenibilidad.

Además, se ha desarrollado distintas iniciativas desde 2005 cuando fue fundado el Instituto de Responsabilidad Empresarial (IRSE), siendo la primera institución en abordar de forma técnica y metodológica la RSE y el Desarrollo Sostenible, actualmente facilita servicios de análisis, organización, y formación a las empresas que deseen adherirse a la RSE. (Alvarado Rosado & Rugel Carvajal, 2017)

1.5. Organismos que promuevan la RSE

1.5.1. CERES.

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social fue creada en 1997, se encuentra constituida por empresas públicas, privadas y organizaciones. Tiene por objetivo comprometerse con la responsabilidad social, ambiental y económica; lleva a cabo un desarrollo equitativo y sostenible dentro de la economía del país. Impulsa formaciones, acompañamiento y comunicación que contribuyan a la sociedad de manera socialmente responsables (Peñañiel calderón & Guerrero Pesántez, 2015).

Además, conserva alianzas estratégicas nacionales e internacionales con la finalidad de promover acciones responsablemente sociales. Entre ellas tenemos las siguientes empresas que forman parte de esas alianzas como se muestra en la figura 6:

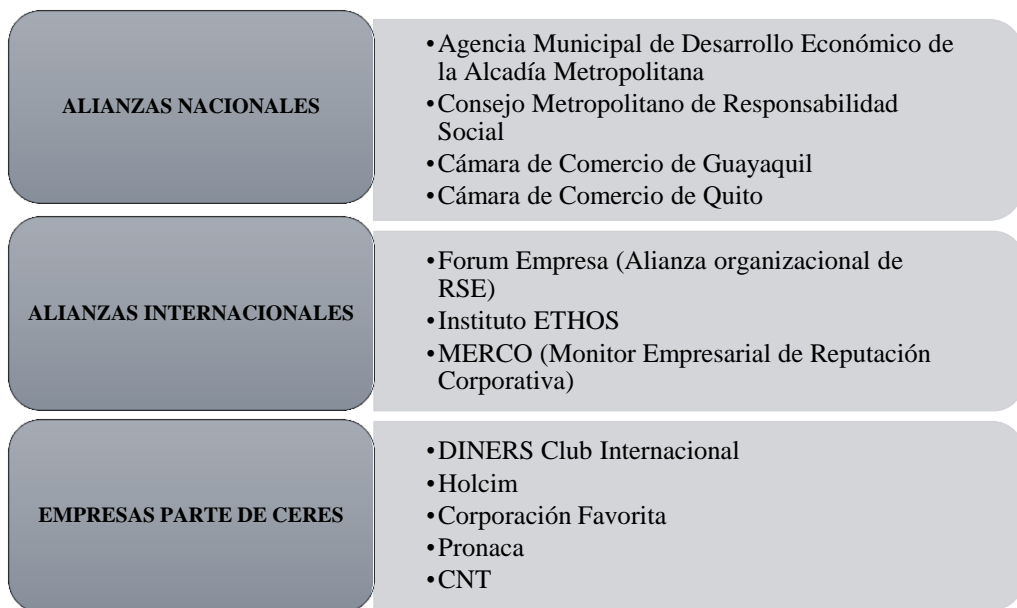


Figura 6. Ejemplos de alianzas y empresas parte de CERES

Elaborado por: Mayra Tocagón

1.5.2. IRSE.

Instituto de la Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador fue aprobado el 29 de diciembre de 2005 por el Ministerio de Educación y Cultura de la República del Ecuador, es una organización privada sin fines de lucro, está conformada de personas con actitud positiva y experiencia en múltiples responsabilidades. Inculca en las acciones empresariales y sus metas, permitiendo la mejora en la persona, el bienestar de la sociedad, cuidado del medio ambiente; busca formar un desarrollo socialmente responsable de la sociedad (Peñañiel calderón & Guerrero Pesántez, 2015).

Ejemplos de empresas promotoras del IRSE:

- Mutualista Pichincha
- Nestlé
- Telefónica Movistar
- Pacificard
- Repsol Ecuador
- Hospital Metropolitano

1.6. Modelos de gestión de RSE

1.6.1. ISO 26000.

La norma ISO 26000 es una guía de Responsabilidad Social que consiente al desarrollo sostenible empresarial, de tal manera que las empresas lo implementan, pero no es obligatorio sino voluntario. Es adaptable para empresas públicas y privadas, no importa el tamaño de la empresa, es decir, que se emplea para las PYMES. Su finalidad es sugerir principios de Responsabilidad Social, por lo que no ofrece un certificado, sino es una guía

de ayuda para las empresas y obtenga una mejor reputación, mejorar una estrecha relación con los grupos de interés.

Para generar una cultura de Responsabilidad Social se aborda 7 materias fundamentales y son las siguientes (ISO, 2010):

- Gobernanza Organizacional
- Derechos Humanos.
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

1.6.2. GRI G4

La Iniciativa Global de Reporte es una institución internacional independiente que en ella intervienen varios stakeholders que ayuda a alcanzar y comunicar el impacto que tienen con respecto a la sostenibilidad creando beneficios sociales, económicos y medio ambientales según (GRI , 2017) es una guía que indica los estándares de informes de sostenibilidad GRI también permite identificar, medir sobre el medio ambiente y la sociedad y tramitar riesgos esto ayuda a las empresas sea públicas o privadas sin importar el tamaño a aprovechar nuevas oportunidades.

Tiene el objetivo de aumentar la calidad y la utilidad de las memorias de sostenibilidad; es decir, permite la información concisa acerca de las actividades referentes a los aspectos económicos, sociales y medio ambientales. Para el diseño de la memoria de sostenibilidad se requiere de la matriz de materialidad de stakeholders por lo que permite identificar quienes son sus grupos de interés y sus intereses.

Dentro de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de las empresas (G4) se determinan todos los aspectos que deben involucrarse para dar un reporte sobre la contribución de la empresa con respecto al desarrollo sostenible.

1.6.3. ETHOS

1.6.3.1. Indicadores ETHOS

(ETHOS, 2019) El Instituto Ethos de RSE facilita indicadores, para que los miembros de las empresas puedan evaluar e incorporar a su sistema de gestión, con respecto a los conceptos y compromisos sobre la responsabilidad social y desarrollo sostenible; estos indicadores se encuentran estructurados tipo cuestionarios. Con la finalidad de ayudar a que las empresas gestionen su negocio de manera socialmente responsables.

Los indicadores se encuentran divididos de la siguiente manera:

- Dimensión Visión y estrategia
- Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión
- Dimensión Social
- Dimensión Ambiental

1.6.3.2. Encuesta ETHOS

(ETHOS, 2019) muestra la siguiente estructura del cuestionario de la figura 7:

TÍTULO DEL INDICADOR: Modelo de Negocios

NAVEGADOR: Dimensión/Tema/Subtema: Modelo de Negocios

INDICADOR DIMENSIÓN: 03

INDICADOR: 03

CONTENIDOS: Comprensivo, Amplio, Esencial y Básico

ESTADIO	DESCRIPCIÓN DE ESTADIOS	CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL	SI	NO
ESTADIO 1	En relación al asunto, la empresa cumple la legislación cuando corresponde, y trata el tema en forma oportuna.	3.1.1 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.1.2 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ESTADIO 2	En relación al asunto, la empresa desarrolla iniciativas e implementa prácticas orientadas.	3.2.1 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.2.2 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ESTADIO 3	En relación al asunto, la empresa adopta políticas formalizadas e implementa procesos para promover valores.	3.3.1 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.3.2 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.3.3 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.3.4 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.3.5 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ESTADIO 4	En relación al asunto, la empresa mide los beneficios de su gestión y los considera en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos (incluida la cadena de valor).	3.4.1 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.4.2 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.4.3 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.4.4 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.4.5 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ESTADIO 5	En relación al asunto, la empresa pasó por transformaciones e innovaciones para la generación de valores y actualización de sus prácticas.	3.5.1 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3.5.2 Práctica que evidencia el estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ESTADIO MÁS APROPIADO: ESTADIO 4

CUESTIONES BINARIAS: Las preguntas de cada estadio con sus respectivos botones de "SI" y "NO".

La empresa tiene una práctica que no está contemplada en estas cuestiones binarias y que justifica la selección del estado? En caso positivo, describir: La empresa no se identifica en ningún estado. Este indicador no tiene aplicación en la empresa. Justificar:

Figura 7. Cuestionario ETHOS

Fuente: (ETHOS, 2019)

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Antecedentes del Centro de Acopio Apangora

El Centro de Acopio Apangora se encuentra ubicado en la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura, está conformado por 12 personas que se dedican a la elaboración y producción de quesos artesanales.

Inicia con la compra del terreno, en donde había la Asociación Cajas que era propietario del terreno, por lo que al comprar el terreno el Centro de Acopio Apangora se une a esta asociación. La Asociación Cajas contaban con 60 personas y el Centro de Acopio Apangora conformada por 40 personas y posteriormente por problemas económicos se separan y queda el Centro de Acopio Apangora.

El Centro de Acopio Apangora tenían dos ideas, la una idea era crear una caja de crédito y la otra la construcción de la fábrica de quesos; los socios decidieron montar la fábrica de quesos, pero acabo un tiempo una parte de los socios se retiraron del centro, por la falta de dinero, por las reuniones y el tiempo que tenían que dedicar a dicho centro, así mismo, porque no les gusto de realizar turnos para la venta de quesos.

Luego, los socios que quedaron, tomaron la decisión de entregar la leche a la Empresa Quesonort ubicado en el Cantón Cayambe, esta empresa empezó a pagar un precio demasiado bajo al Centro de Acopio Apangora por el motivo que traían leche de Colombia.

Después, los socios decidieron independizarse y fabricar su propio queso. Actualmente el centro se ha dedicado a la producción de quesos de manera artesanal, aproximadamente se procesan 400 litros diarios.

2.2. Metodología

Para realizar el análisis de situacional del Centro de Acopio se aplicará el método exploratorio, que permita entender los problemas que debe superar la organización para ser socialmente responsable y el método descriptivo permita entender las necesidades e intereses de los diferentes stakeholders a través de la aplicación de técnicas de investigación como son encuestas, entrevistas y observación directa. Los instrumentos para la investigación se utilizará cuestionarios y materiales de audio.

El enfoque que se adoptará es un análisis cualitativo del estado del arte sobre Responsabilidad Social Empresarial aplicado a Centros de Acopio Comunitarios, con el propósito de establecer los avances y aplicaciones actuales sobre estas actividades en estos centros. Para evaluar las variables se analizará la información obtenida a través de las entrevistas y encuestas realizadas, la cual permitirá realizar mediciones de los indicadores con lo cual se facilitará la evaluación de cada una de las variables de estudio.

2.2.1. Objetivos de la propuesta

Objetivo General

- Diagnosticar la situación de la Responsabilidad Social Empresarial en el Centro de Acopio Apangora

Objetivos Específicos

- Determinar la percepción del administrador del Centro de Acopio sobre Responsabilidad Social Empresarial
- Determinar la percepción de los empleados sobre la Responsabilidad Social Empresarial

- Determinar la percepción de las personas de la comunidad con respecto a las acciones sociales que realiza el Centro de Acopio Apangora dentro de la comunidad
- Determinar la percepción de los clientes con respecto al producto, el servicio y la Responsabilidad Social Empresarial del Centro de Acopio Apangora

2.2.2. Variables e Indicadores

Variable e Indicador de la Tabla 2: La variable que se va utilizar es la Percepción con respecto al conocimiento de la RSE por parte del Administrador con los siguientes indicadores como es el liderazgo, clima laboral, medio ambiente, BPM y código de conducta.

Tabla 2

Percepción del Administrador sobre RSE

Objetivo específico 1: Determinar la percepción del administrador del Centro de Acopio sobre Responsabilidad Social Empresarial

VARIABLE	INDICADORES
Percepción respecto al conocimiento de la RSE	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Clima laboral • Medio ambiente • Buenas prácticas de manufactura • Código de conducta

Elaborado por: Mayra Tocagón

Variable e Indicador de la Tabla 3: La variable que se va utilizar es la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de los empleados con los siguientes

indicadores como Talento Humano, Contexto interno de la empresa, Gestión de la calidad del producto, Gestión Ambiental y Código de conducta.

Tabla 3

Acciones con respecto a RSE.

Objetivo específico 2: Determinar la percepción de los empleados sobre la Responsabilidad Social Empresarial

VARIABLE	INDICADORES
Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial	<ul style="list-style-type: none">• Talento Humano• Contexto interno de la empresa• Gestión de la calidad del producto.• Gestión Ambiental• Código de conducta

Elaborado por: Mayra Tocagón

Variable e Indicador de la Tabla 4: La variable que se va utilizar es la Percepción de las personas de la comunidad con respecto a las acciones sociales con los siguientes indicadores: actividad de la empresa, contribución al desarrollo socio-económico y relación laboral.

Tabla 4

Actividades Sociales.

Objetivo específico 3: Determinar la percepción de las personas de la comunidad con respecto a las acciones sociales que realiza el Centro de Acopio Apangora dentro de la comunidad

VARIABLE	INDICADORES
Actividades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad de la empresa. • Contribución al desarrollo socio-económico • Relación Laboral

Elaborado por: Mayra Tocagón

Variable e Indicador de la Tabla 5: La variable que se va utilizar es la Percepción de los clientes con respecto al producto y el servicio con los siguientes indicadores: Calidad del servicio, calidad del producto, información del producto e higiene de los productos.

Tabla 5

Producto y Servicio al Cliente.

Objetivo específico 4: Determinar la percepción de los clientes con respecto al producto, el servicio y la Responsabilidad Social Empresarial del Centro de Acopio Apangora

VARIABLE	INDICADORES
El producto y servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio • Calidad del producto • Información del producto • Higiene de los productos

Elaborado por: Mayra Tocagón

2.3. Métodos

2.3.1. Método Exploratorio.

Para efectuar el análisis situacional del Centro de Acopio Apangora se empleará una investigación exploratoria, en la cual permita entender los problemas existentes dentro de la empresa por lo que deben de superar y mejorar los problemas que existan dentro del centro para que sea socialmente responsables a través de la utilización de una entrevista y la revisión documental.

2.3.2. Método Descriptivo.

Se propone realizar una investigación descriptiva en la cual permitirá comprender las necesidades e intereses de los distintos grupos de interés a través de la aplicación de técnicas de investigación como son encuestas a los principales stakeholders.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población.

La presente investigación se realizará en el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas, por lo que el estudio se realizará a las siguientes poblaciones:

Población 1.- Se procederá a realizar una entrevista al Administrador del Centro de Acopio como representante de los socios y se permitirá identificar las condiciones que se

encuentra en cuanto al medio ambiente, resolución de problemas o quejas, normativa legal, legislación laboral, beneficio comunitario y otras variables de estudio referente a la RSE.

Población 2.- Los trabajadores dentro del centro son 2, la trabajadora que se encarga de la supervisión de los quesos y el contador, a los que se realizará una encuesta donde permite identificar sus condiciones laborales y si recibe los respectivos beneficios de ley que les corresponde.

Población 3.- En la comunidad Eugenio Espejo de Cajas se realizará encuestas a los jefes de hogar de la comunidad, en la que permitirá la identificación de problemas que tiene el centro. Dentro de la comunidad son 500 personas por lo que se tomó la decisión de realizar las encuestas a los jefes de hogar de cada familia.

Población 4.- Del Centro de Acopio Apangora son 50 clientes identificados y están ubicados en Cayambe, Otavalo y Ibarra. Para poder distribuirse resulta complicado, por lo que la visita realizará junto a los vendedores que son los mismos socios.

2.4.2. Muestra.

Muestra 1: En la población 1 se determina una entrevista al Administrador, quién representa a la empresa y los socios del Centro de Acopio Apangora.

Muestra 2: En la población 2 se encuentran los trabajadores, por lo que en la actualidad son 2 personas que trabajan dentro del centro en donde son una trabajadora y un contador, se les aplicará con la finalidad de determinar sus condiciones laborales y comunicación.

Muestra 3: En la población 3 se determinan que dentro de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas existen 500 habitantes por lo cual se ha determinado encuestar a las 100 personas- jefes de hogar para el objeto de estudio en la presente investigación; se realiza a 100 personas porque un hogar aproximadamente consta de 5 miembros y no es conveniente realizar a las 5 personas por lo cual se realiza la encuesta al jefe de hogar.

Muestra 4: Dentro de la población 4 se encuentran los clientes a quién se les realizará las encuestas respectivas con la finalidad de obtener información acerca del producto, servicio y estarían dispuestos a adquirir un producto amigable con el medio ambiente. Se han definido 50 clientes y la muestra se va aplicar a los 50.

2.5. Instrumentos

2.5.1. Encuesta.

Estarán diseñadas una serie de encuestas que se aplicaran para los stakeholders como son: empleados, la comunidad y clientes que permitirá la recopilación de información oportuna para el desarrollo del proyecto, con la utilización de esta técnica nos permitirá conocer la opinión tanto del entorno sobre el contenido determinado.

(ETHOS, 2019) Para el diseño del cuestionario se tomó como referencia la encuesta planteada por la Organización ETHOS sobre Responsabilidad Social Empresarial del año 2019, esta encuesta se utiliza como modelo ya que su finalidad es proponer como la empresa puede mejorar su desempeño en temas de RSE.

2.5.2. Entrevista.

Se aplicará al Administrador del Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas que nos proporcionará la información relevante, sobre la percepciones y acciones de la RSE con preguntas abiertas para el diagnóstico de la problemática y orientar la situación de lo que es la RSE.

2.6. Procedimiento

2.6.1. Cuestionarios.

- El cuestionario de la entrevista (Anexo VI) estará dirigido al administrador del Centro de Acopio Apangora.
- El cuestionario de la encuesta (Anexo VII.I) estarán dirigidos a los empleados del Centro de Acopio Apangora
- El cuestionario de la encuesta (Anexo VII.II) serán dirigidos a los jefes de hogar de la comunidad.
- El cuestionario de la encuesta (Anexo VII.III) serán dirigidos a los clientes.

Por lo que dichos cuestionarios estarán estructurados bajo la escala Likert, que constará varios ítems de selección, en el caso de las encuestas constaran preguntas cerradas, mientras que en la entrevista será un cuestionario semiestructurado con la finalidad de obtener la suficiente información necesaria.

2.6.2. Materiales de audio.

Los cuales permitirán tener un respaldo acerca de la información obtenida de la entrevista al administrador.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Entrevista realizada al Administrador.

La entrevista fue ejecutada al Sr. Luis Carvajal, actual administrador del Centro del Acopio Apangora, supo manifestar la siguiente información:

3.1.1.1. Análisis global de la entrevista realizada al Administrador del Centro de Acopio Apangora.

El entrevistado conoce muy poco sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial por lo que se debería dar mayor importancia en dicho tema, planificando, realizando capacitaciones e informando acerca de los beneficios que posee, así mismo dar a conocer acerca de los aspectos económicos, sociales y medio ambientales que conlleva.

No tienen establecidos una misión, visión y valores corporativos, entre otro, aspecto, muy importante que se ha detectado no se ha identificado ni priorizado a sus stakeholders. El Administrador menciona que no generan ninguna afectación ambiental porque están cumpliendo todas las legislaciones pertinentes, pero siempre es importante analizar algunos aspectos que se puedan mejorar.

La empresa no cuenta con información sobre las políticas de seguridad y salud ocupacional.

3.1.2. Encuestas.

3.1.2.1. Encuesta realizada a los trabajadores que forma parte del Centro de Acopio Apangora.

1. ¿El Centro de Acopio Apangora tiene una política establecida de Responsabilidad Social Empresarial?

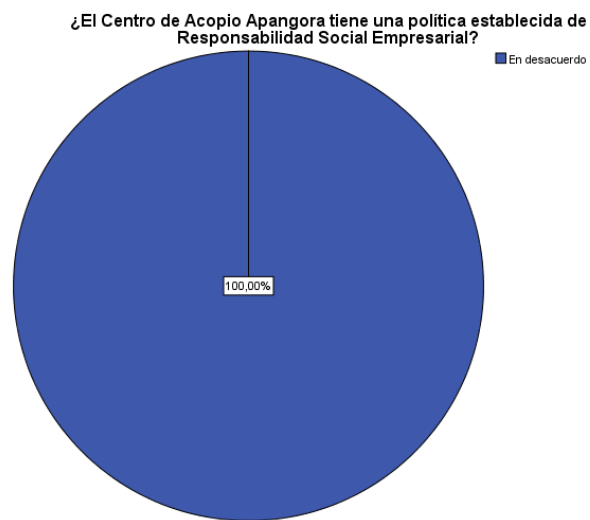


Figura 8 Política de RSE

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: De acuerdo a lo investigado, el 100 % mencionan que el Centro de Acopio Apangora no cuentan con una política de Responsabilidad Social Empresarial.

2. ¿El Centro de Acopio Apangora cuenta con un buen ambiente laboral?

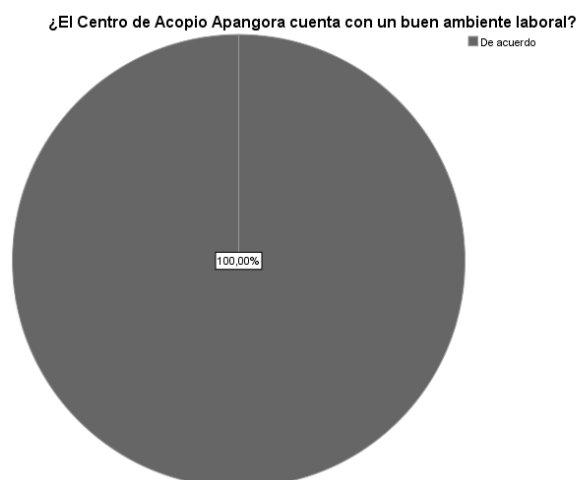


Figura 9. Ambiente laboral

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: En su totalidad de los encuestados están de acuerdo en que existe un buen ambiente laboral.

3. ¿Los jefes y/o propietarios del Centro de Acopio Apangora nos tratan con amabilidad y respeto?

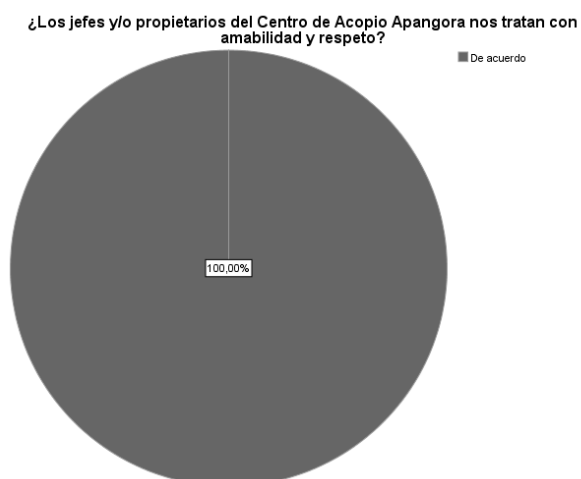


Figura 10. Los jefes muestran amabilidad y respeto

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Las personas encuestadas manifiestan estar de acuerdo al trato que reciben dentro de la empresa.

4. ¿El sueldo que cobro, es adecuado por el trabajo que realizo?

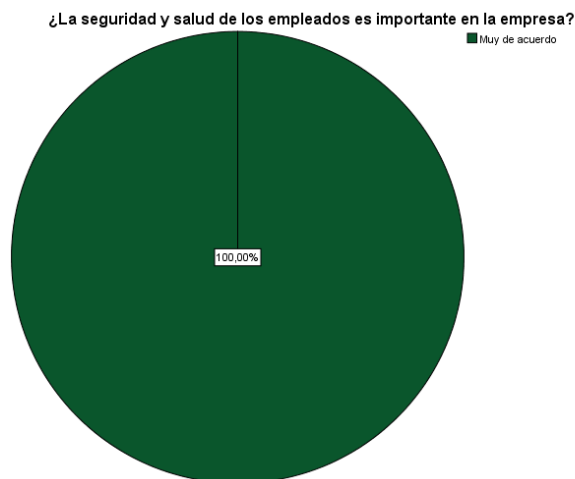


*Figura 11.*Sueldo

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Existe un mayor porcentaje que están de acuerdo el sueldo que cobran por su trabajo.

5. ¿La seguridad y salud de los empleados es importante en la empresa?



*Figura 12.*Seguridad y Salud

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: El 100% de los encuestados muestran estar muy de acuerdo en la importancia de la seguridad y salud de los empleados dentro de la empresa.

6. ¿Existe una buena comunicación entre los jefes y los empleados del Centro de Acopio Apangora?

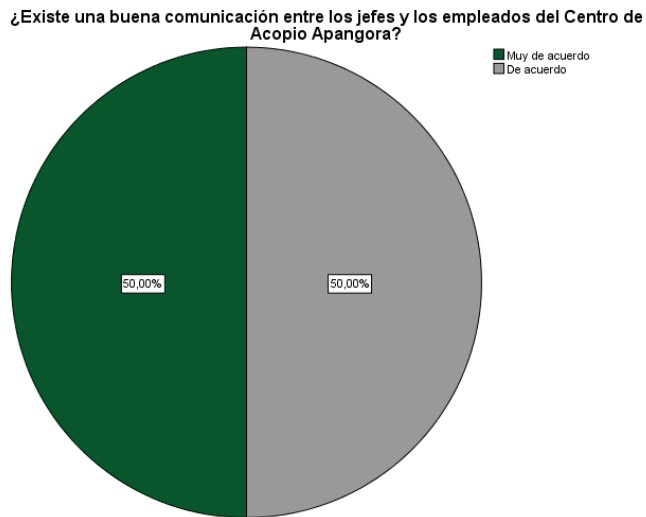


Figura 13. Comunicación entre jefe y empleados

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Los encuestados muestran estar de acuerdo en que existe una buena comunicación entre la alta dirección con los empleados.

7. ¿Conozco y aplico el código de comportamiento o conducta de la empresa?

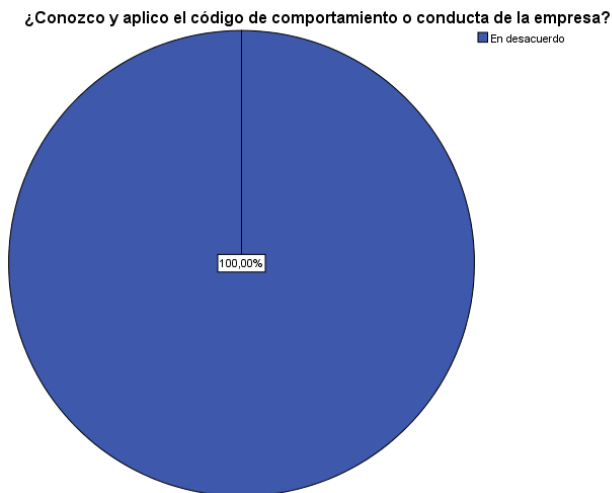


Figura 14. Código de comportamiento

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Se muestra que en su totalidad los trabajadores están en desacuerdo que no aplican el código de conducta.

8. ¿El Centro de Acopio Apangora apoya mi desarrollo personal y profesional?

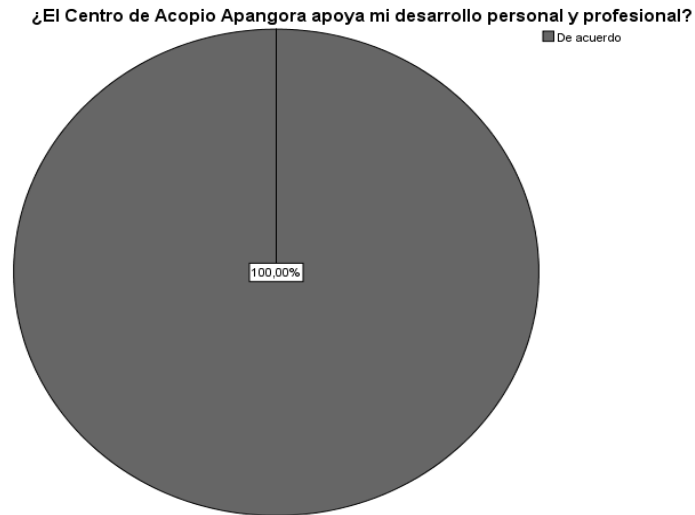


Figura 15. Apoyo desarrollo profesional

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: El 100 % de los encuestados muestran estar de acuerdo que el centro apoya al desarrollo personal como profesional de cada uno de los trabajadores.

9. ¿He recibido capacitación para realizar mi trabajo de mejor forma?



Figura 16. Capacitación

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Dentro de la encuesta realizada a los trabajadores se obtiene que en su totalidad están de acuerdo haber recibido capacitaciones llevando a cabo de mejor manera, permitiendo tener mejores resultados y mayor productividad.

10. ¿El Centro de Acopio Apangora me brinda todos los beneficios que por ley me corresponde?

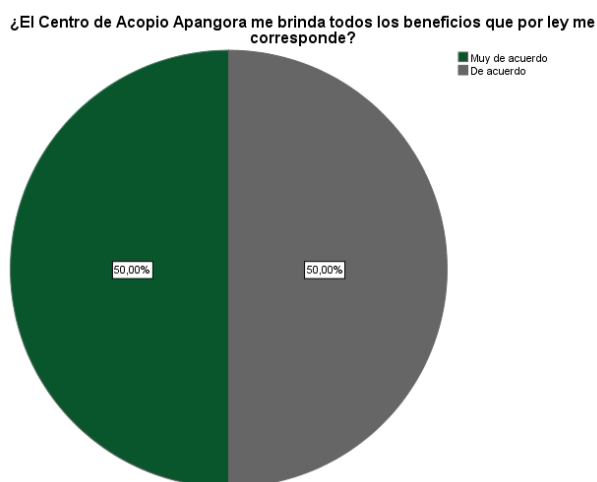


Figura 17. Beneficios de ley

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Un porcentaje mayor menciona estar de acuerdo que cumplen con todos los derechos que por ley les corresponden.

11. ¿Mi horario de trabajo me permite atender de forma adecuada las necesidades personales y familiares?

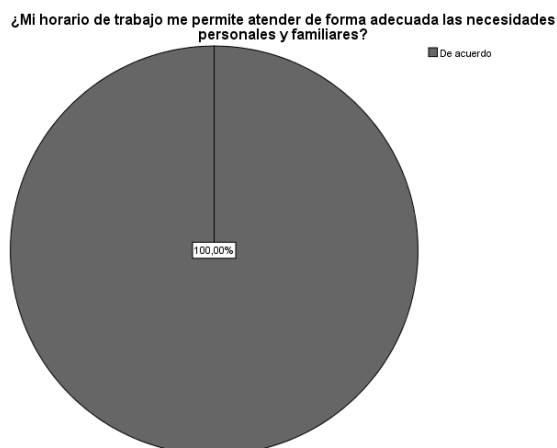


Figura 18. Horario de trabajo

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Los trabajadores muestran el 100% estar de acuerdo a que pueden atender de forma adecuada las necesidades personales y familiares que le pueden surgir.

3.1.2.1.1. Análisis global de la encuesta realizada a los trabajadores del Centro de Acopio Apangora.

En la encuesta realizada a los colaboradores del Centro de Acopio Apangora se puede deducir que no cuentan con una política establecida con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial por el motivo que no se ha tenido conocimiento e información acerca del tema, no cuentan con un código de conducta. Dentro del centro existe un buen ambiente laboral, reciben un trato respetuoso, buena comunicación entre los jefes y los empleados y reciben apoyo tanto personal como profesional.

El sueldo que cobran es adecuado, reciben todos los beneficios que por ley les corresponden, el horario de trabajo es adecuado porque les permite atender las necesidades tanto personales como profesionales. Además, es de mucha importancia velar sobre la seguridad y salud de los trabajadores.

3.1.2.2. Encuesta realizada a los jefes de familia de la Comunidad de Eugenio Espejo de Cajas.

1. ¿El Centro de Acopio Apangora no genera ninguna afectación a la convivencia de nuestras familias?

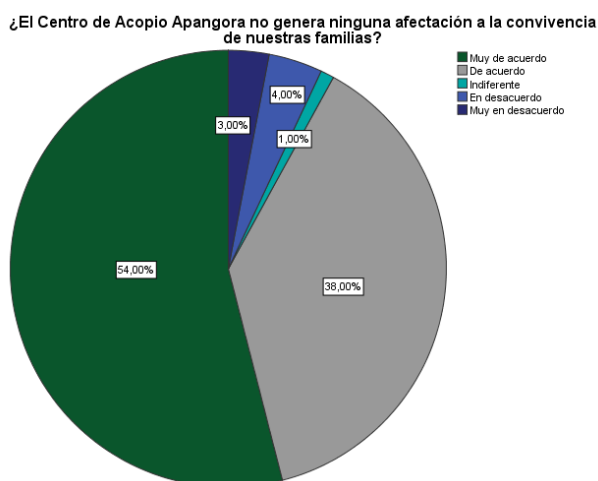


Figura 19. Afectación a la convivencia de las familias

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Los resultados que se obtuvieron a través de la encuesta a los miembros de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas, acerca del Centro de Acopio Apangora se puede observar que la mayoría de las personas mencionan que están muy de acuerdo a que no se ven afectados por la actividad que realiza dentro de la comunidad, apenas un 7% sienten una afectación por parte de la empresa.

2. ¿El Centro de Acopio Apangora apoya las actividades que se realizan en nuestra comunidad?

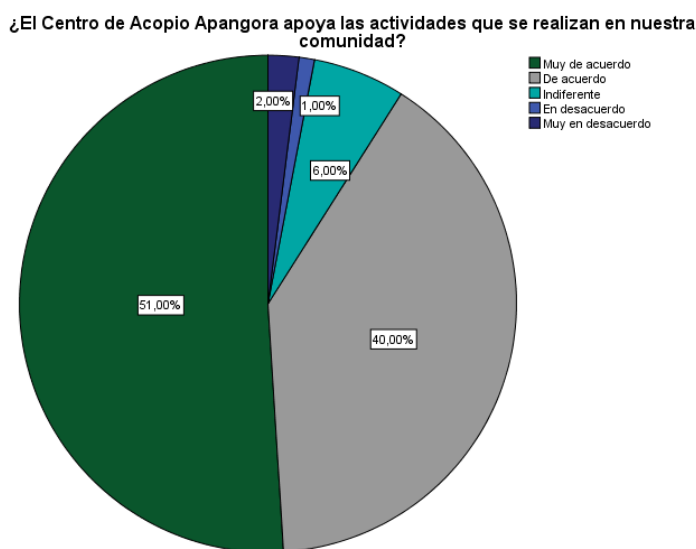


Figura 20. Apoyo a las actividades

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: A través de los resultados obtenidos, las personas de la comunidad mencionan que están muy de acuerdo que el Centro de Acopio apoya a las actividades que se realicen dentro de la comunidad de Eugenio Espejo de Cajas.

3. ¿El Centro de Acopio Apangora aporta sustancialmente a la generación de empleo en la comunidad?

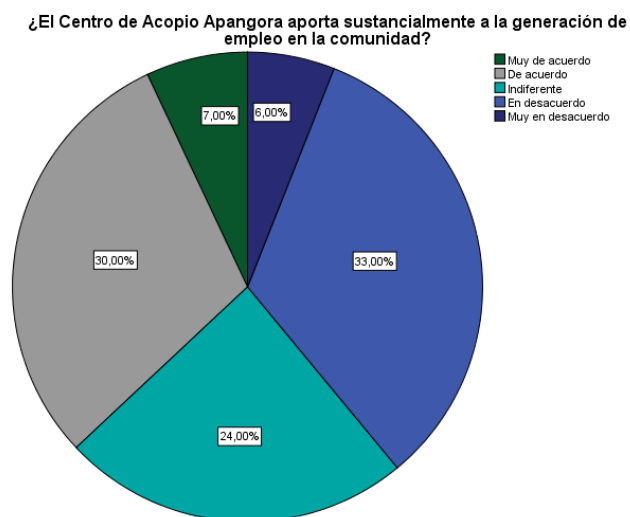


Figura 21. Generación de empleo

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Las personas encuestadas manifiestan estar en desacuerdo que la empresa genera empleo a la comunidad. Pero un 37% están de acuerdo.

4. ¿Las operaciones del Centro de Acopio Apangora no generan ninguna afectación a la salud de nuestras familias?

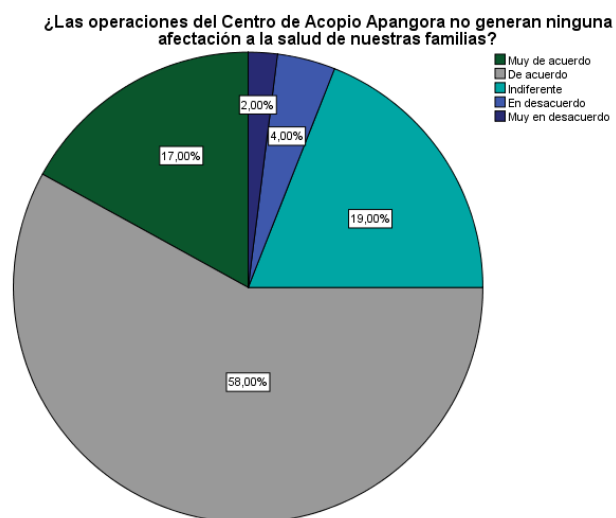


Figura 22. Operaciones del Centro de Acopio

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: El 17% están de acuerdo a que las actividades que desarrolla el Centro de Acopio Apangora no afectan a cada una de las familias pertenecientes. Sin embargo, el 6% muestran estar en desacuerdo en la afectación que esta genera.

5. ¿El Centro de Acopio Apangora ha beneficiado a nuestra comunidad?

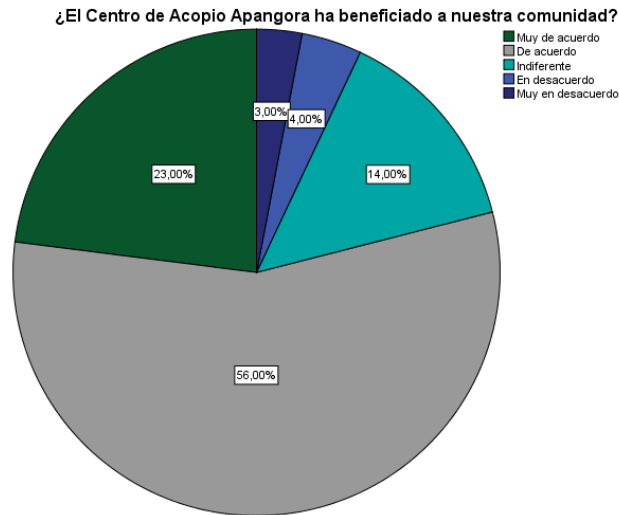


Figura 23. Beneficio a la comunidad

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Un gran porcentaje mencionan estar de acuerdo, ya que genera un beneficio económico a la comunidad en ser proveedores de la materia prima, sin embargo, un 14% es indiferente sobre el tema.

3.1.2.2.1. Análisis global de la encuesta realizada a los jefes de hogar de la comunidad.

En la encuesta realizada a los jefes de hogar de la comunidad Eugenio Espejo de Cajas se ve que en el centro apoya en las actividades que realiza la comunidad, no genera ninguna afectación a la convivencia de sus familias y a su salud. También se observa que no aportan a la generación de empleo, pero si genera un beneficio a dicha comunidad.

3.1.2.3. Encuesta realizada a los clientes que forman parte del Centro de Acopio Apangora.

1. ¿Considera los productos de la empresa son de calidad?

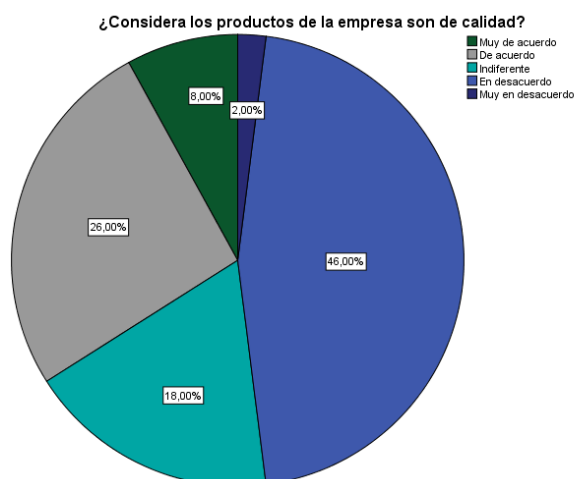


Figura 24. Calidad del producto

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes, un 46% gran porcentaje definen estar en desacuerdo que el producto que ofrece el centro de acopio es de calidad.

2. ¿Considera que el precio que paga por los productos del Centro de Acopio Apangora son justos?

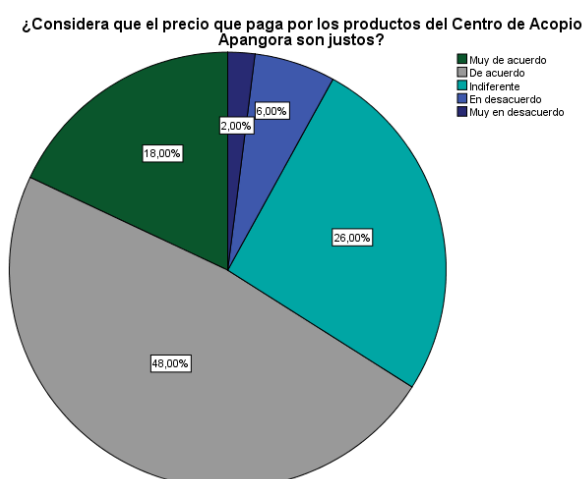


Figura 25. Precio justo

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: La mayoría de los clientes encuestados muestran estar de acuerdo que el precio que pagan por el producto es justo. Sin embargo, un 8% muestran estar en desacuerdo el precio fijado por el centro de acopio.

3. ¿El Centro de Acopio Apangora brinda un buen servicio al cliente?

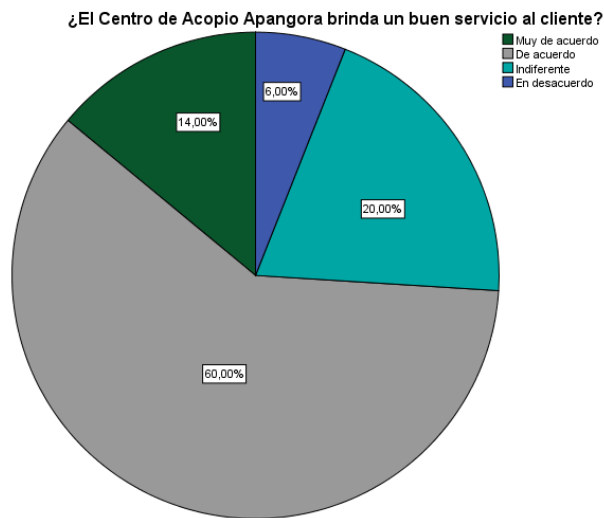


Figura 26. Servicio al Cliente

Elaborador por: Mayra Tocagón

Análisis: Un mayor porcentaje muestran estar de acuerdo que las personas pertenecientes al centro brindan un buen servicio. Pero el 6% están en desacuerdo con referente al servicio que reciben.

4. ¿El Centro de Acopio Apangora responde a las quejas y reclamos de manera oportuna?

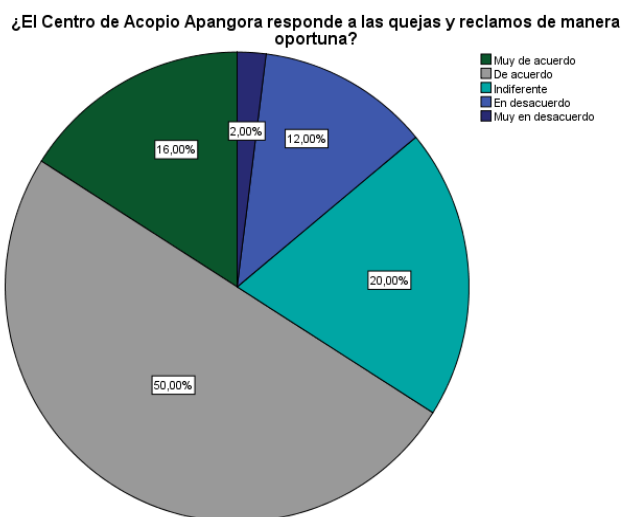


Figura 27. Quejas

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: El 50% las personas encuestadas muestran estar de acuerdo a que la empresa siempre está pendiente en la existencia de quejas atendiendo de manera rápida y dan una solución y respuesta eficaz. Sin embargo, existe un 14% estar en desacuerdo.

5. ¿Me interesa que los productos y servicios que compro eviten la contaminación del medio ambiente?

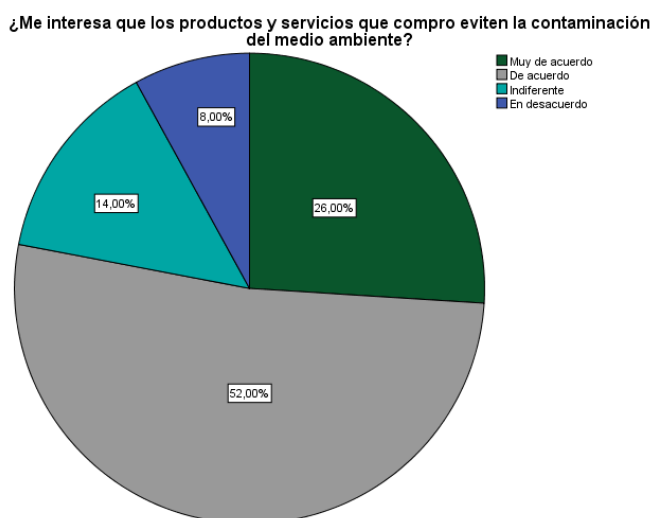


Figura 28. Eviten la contaminación

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: La mayoría de las personas encuestas manifiestan estar de acuerdo que están dispuestos a comprar productos que sean amigables con el medio ambiente mientras que el 8% en desacuerdo o no les interesa en que los productos o servicio que adquieren eviten la contaminación medio ambiental.

6. ¿El Centro de Acopio Apangora tiene campañas para uso responsable de sus productos y servicios?

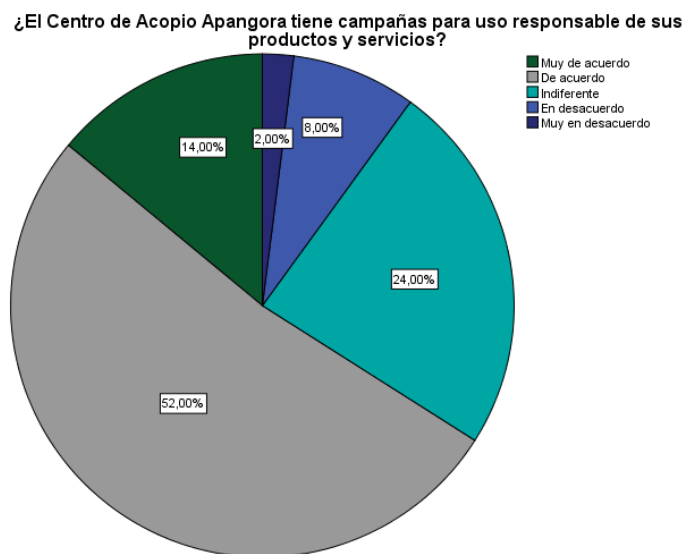


Figura 29.Campañas

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: El 66% de las personas encuestadas muestran estar de acuerdo que tienen campañas de uso responsable de sus productos.

7. ¿Es importante que las empresas trabajen para erradicar los principales problemas del mundo?

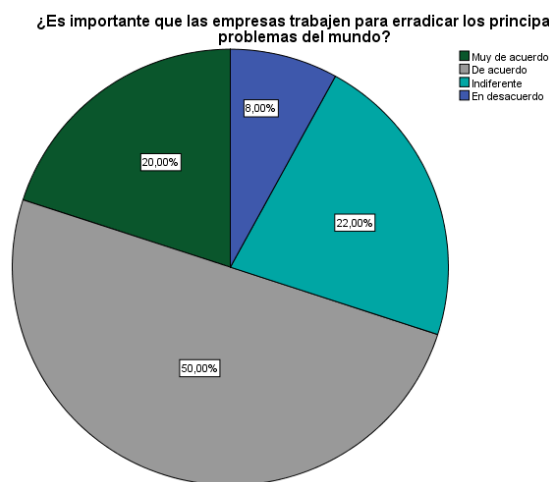


Figura 30. Erradicar problemas

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: El 50% mencionan estar de acuerdo a que las empresas trabajen para erradicar los problemas existentes.

8. ¿Es importante que la publicidad de las empresas se realice con criterios éticos?

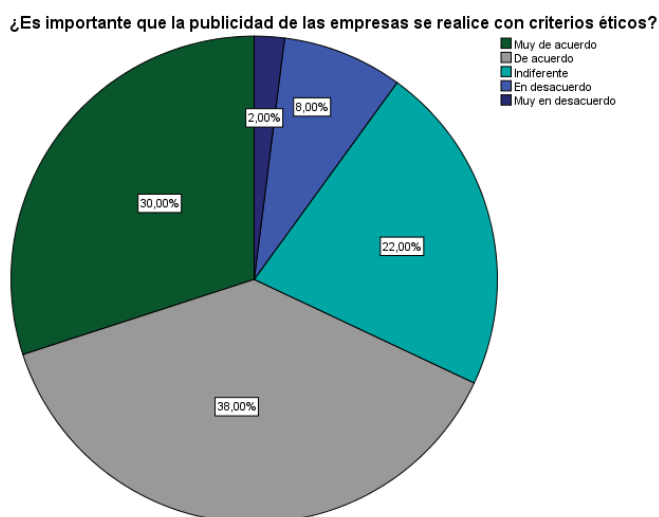


Figura 31. Publicidad ética

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: Las personas encuestadas muestran estar de acuerdo en la importancia de la publicidad que hacen las empresas sean éticos sin marcar publicidades engañosas.

9. ¿Las empresas deben tener una forma fácil para escuchar y resolver las quejas de sus clientes?

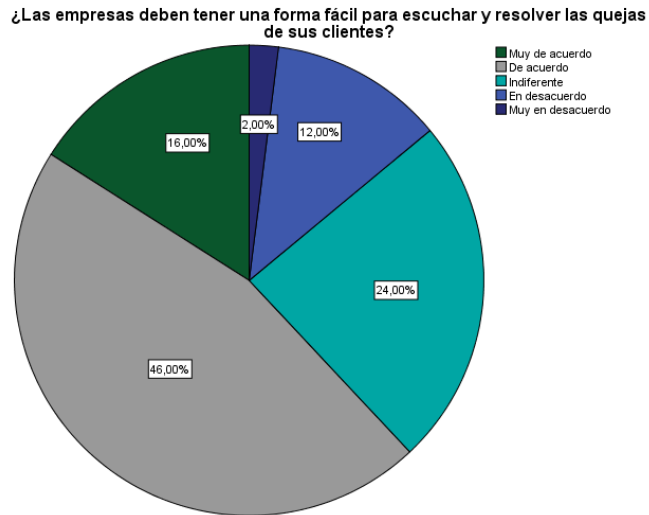


Figura 32. Forma de comunicación

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas nos muestran estar de acuerdo que las empresas tengan siempre en cuenta estos dos aspectos en escuchar y resolver las quejas que se presenten.

¿Estaría dispuesto a pagar un poco más por productos que respeten el medio ambiente?

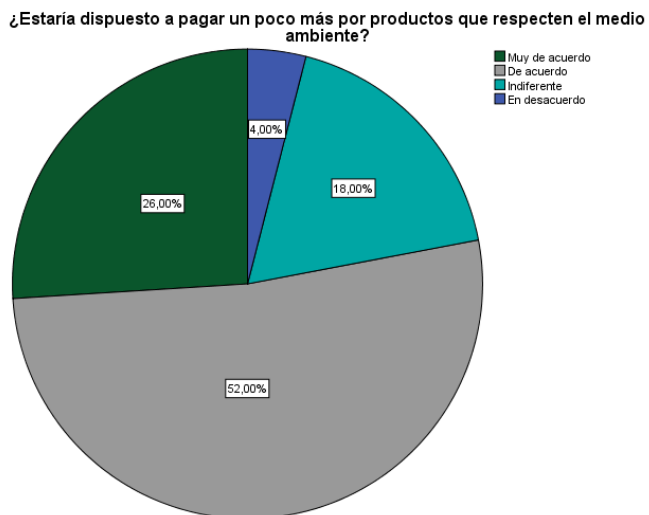


Figura 33. Productos que respeten el medio ambiente

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: La gran parte de las personas encuestadas muestran estar dispuesto a pagar un poco más por productos que sean amigables con el medio ambiente ya que de alguna manera están logrando disminuir la contaminación ambiental con las acciones que toman.

10. ¿Estaría dispuesto a pagar un poco más por productos o servicios de empresas que apoyen causas sociales?

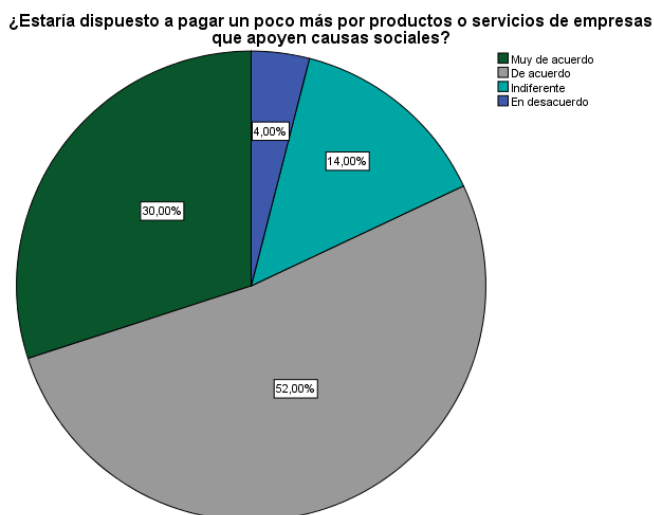


Figura 34. Causa social

Elaborado por: Mayra Tocagón

Análisis: En su totalidad de las personas encuestadas muestran estar de acuerdo que están dispuestos a pagar un poco más de lo habitual por producto o servicio que adquieren ya que tienen un propósito de una buena causa.

3.1.2.3.1. Análisis global de la encuesta realizada a los clientes.

En las encuestas realizadas a los clientes se puede concluir que el Centro de Acopio Apangora tiene falencias en su producto, los clientes no tienen una buena percepción sobre el producto que se brinda, el precio que pagan los clientes por el producto que ofrece dicho centro es justo, escuchan y resuelven las quejas que se presenten, poseen campañas para uso responsable de su producto, así mismo, se pudo observar que la mayoría de encuestados están de acuerdo que las empresas trabajen para evitar los problemas del mundo.





En la actualidad la sociedad se encuentra preocupada por la situación existente en el mundo ya sea en el aspecto social, económico como también medio ambiental y sus consecuencias que genere, por lo cual, la sociedad están prestos a adquirir ya sea un bien o un servicio de una empresa que contribuya a la reducción de la contaminación del medio ambiente así como también estén enfocados en la ayuda social, además, sugieren que las empresas no ofrezcan lo que no van a poder cumplir más bien deben de ser francos en sus publicidades siendo éticos.

3.1.3. Matriz de Materialidad.

La Matriz de Materialidad lo que hace es priorizar los impactos por cada uno de los grupos de interés, se ha definido los problemas de acuerdo a los problemas encontrados en las encuestas y la entrevista realizada, como se muestra en la tabla 6.

Tabla 6

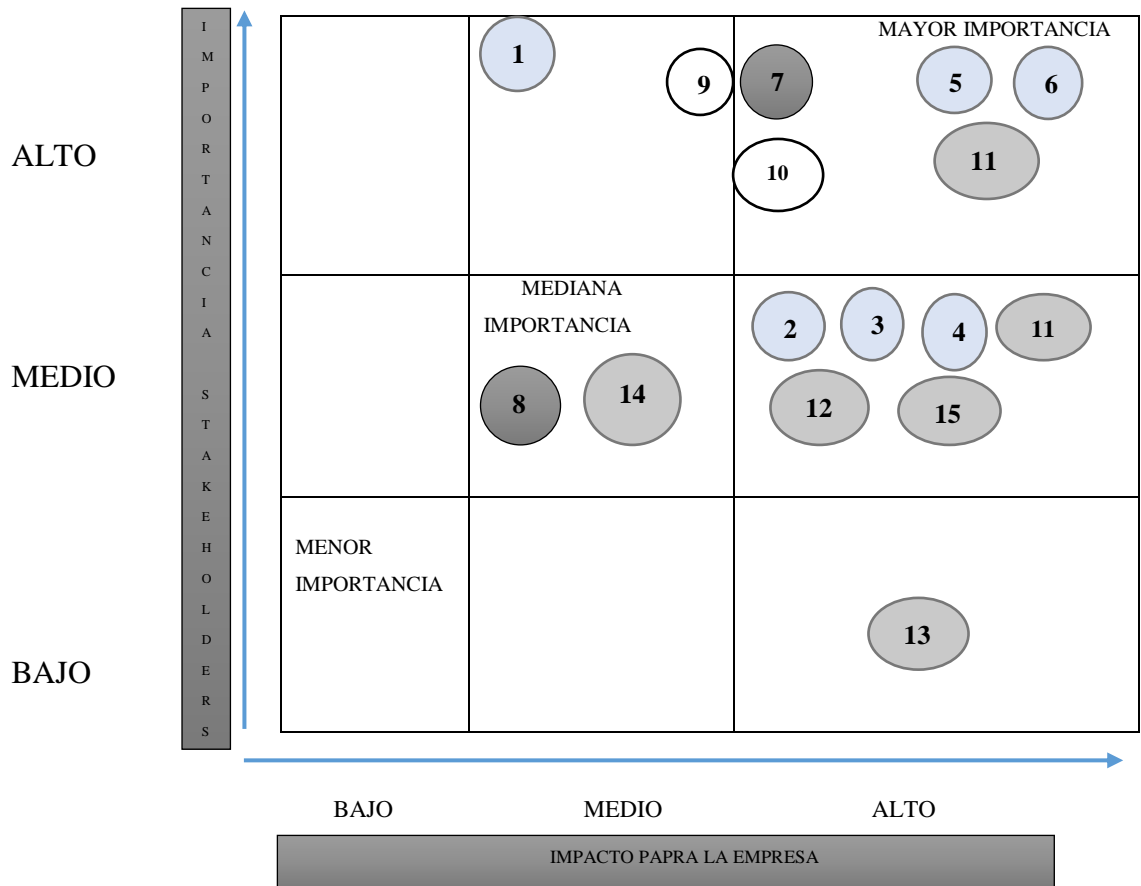
Stakeholders pertenecientes al Centro de Acopio Apangora

Socios 	Clientes 	Comunidad 	Empleados 
1. Comportamiento ético. 2. Compromiso con la Seguridad y Salud de los trabajadores. 3. Liderazgo. 4. Comunicación e Interrelación. 5. Cuidado ambiental. 6. Compañerismo	7. Calidad e higiene del producto. 8. Generar confianza.	9. Ayudar a la comunidad. 10. Relación la comunidad.	11. Seguridad y Salud ocupacional 12. Remuneración. 13. Código de conducta. 14. Horario de trabajo. 15. Normativa legal.

Elaborado por: Mayra Tocagón

Tabla 7

Matriz de materialidad



Análisis de la Matriz de Materialidad

Para la elaboración de la matriz de materialidad se ha realizado en base a la conversación con el administrador y mi criterio propio, se decidió que estos son los problemas que requieren mayor interés y solución, entre ellas son los siguientes problemas: cuidado ambiental, calidad e higiene del producto, seguridad salud ocupacional y compañerismo

Se ha dividido en distintos grupos de interés que pertenecen al Centro de Acopio Apangora, en la cual el cuadrante que hay que poner mayor énfasis está situado en el

impacto alto y la importancia de los grupos de interés alto, donde se encuentra los siguientes cuidado ambiental, calidad e higiene del producto, seguridad salud ocupacional y compañerismo también en el aspecto donde se debería de mejorar es dentro del impacto medio e importancia alta donde se encuentra lo que el comportamiento ético, ayudar a la comunidad y la relación con la comunidad.

Dentro de los otros elementos a mejorar son impacto alto con la importancia de stakeholders medio es el compromiso de la seguridad y salud de los trabajadores, liderazgo, remuneración y el código de conducta es de gran importancia dentro del Centro de Acopio Apangora. Además, en el impacto medio con importancia media se encuentra la generación de confianza y el horario de los trabajadores.

Otro de los componentes que se debe de mejorar es el impacto alto y nivel de importancia bajo se localiza la normativa legal

3.2. DISCUSIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial, inicialmente, se percibía como una simple actividad filantrópica, es decir; realizar acciones generosas y voluntarias con beneficio a la comunidad con la finalidad de ayudar a mejorar los problemas sociales existentes. Con el pasar del tiempo, las empresas han llegado a tomar conciencia sobre los impactos que generan dentro de la sociedad y el medio donde desarrollan sus actividades. A su vez también los países exigen más responsabilidad, sostenibilidad y cumplimiento.

Según lo encontrado en la respectiva investigación, se ha logrado identificar que no existe un conocimiento adecuado sobre la Responsabilidad Social Empresarial, ni cómo aplicarla dentro del Centro de Acopio Apangora, por lo que es necesario capacitar a todos los miembros pertenecientes a dicho centro en este tipo de temas, de esa manera adquieran conocimiento acerca de las ventajas, la importancia y los beneficios que conlleva la RSE y su aplicación.

El Centro de Acopio Apangora no cuentan con una misión, visión y valores corporativos establecidos que son de gran importancia para el desarrollo de la empresa, para guiar la toma de decisiones y generar estrategias para la sostenibilidad, además, se debe de tener documentado para que así todos los miembros pertenecientes al centro tengan muy claro cuál es el objetivo al que se pretende llegar.

Dentro del Centro de Acopio Apangora se ha encontrado una escasa importancia en cuanto a sus consecuencias y problemas que ocasionan dentro de la sociedad donde desempeña sus operaciones, por lo que al tratarse de una empresa láctea es primordial tener en cuenta siempre estos aspectos, como son los aspectos sociales, ambientales, económicos y los grupos de interés.

Este centro cumple con la normativa legal tanto para el permiso de funcionamiento como la legislación laboral, se ha podido identificar es que la empresa no tiene un código de conducta; documento que es de gran importancia porque guía el comportamiento y evita conflictos de intereses dentro de la empresa. Así mismo, no cuentan con políticas de seguridad y salud ocupacional.

Un aspecto importante que se pudo identificar es que no existe discriminación contra los empleados, lo que permite que exista un ambiente tranquilo, la solución de quejas y reclamos, una buena comunicación entre el administrador y empleado.

Las capacitaciones recibidas son de parte de organizaciones como el ARCOSA y MAGAP y son esporádicas con respecto al cuidado animal y el manejo de la leche. Con respecto al entorno se logra identificar que existe una estrecha relación entre el centro y la comunidad, por lo que esta empresa ayuda a la comunidad en el aspecto económico, uno de

los impactos negativos que se puede encontró es que genera una contaminación ambiental por la mala manipulación de los residuos.

A pesar de que el centro cuenta un buen ambiente laboral, sea de amabilidad y respeto, cumpla con todos los beneficios de ley que ampara al trabajador y exista una buena comunicación, no cuentan con una política de seguridad y salud ocupacional que es primordial.

En cuanto al producto que se comercializa de dicho centro, deben cumplir alguna norma básica para garantizar su calidad, pero también es necesario innovar en su empaque que sea biodegradable de esa manera contribuye con el medio ambiente. Por otro lado, las empresas deben tener una publicidad ética no engañosa y apoyen a la causa social, de tal manera que la sociedad optaría siempre por elegir productos o servicios que sean socialmente responsables.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en los diferentes instrumentos de recolección de datos se puede concluir que el Centro de Acopio Apangora debe de mejorar en ciertos temas como es en el cuidado ambiental, en el que es el aspecto de mayor importancia ya que al ser una empresa láctea genera un mayor impacto ambiental y económico. Al mejorar este aspecto contribuye a minimizar el impacto ambiental que esta genera, ayudando a la comunidad y proveedores.

Otro aspecto que se ha llegado a identificar en las encuestas realizadas es el tema de la calidad e higiene del producto, ya que existe la falta de interés en la utilización de vestuario personal adecuado para este tipo de operaciones que realizan, por lo que es fundamental utilizar de manera correcta el vestuario o equipo de protección adecuado dentro de la fábrica de quesos fresco y manipular los insumos con las respectivas medidas. Además, tener el control respectivo de las instalaciones y los insumos que utilizan, de esa manera permite brindar un producto de calidad al consumidor.

Según los datos obtenidos mediante la utilización de las técnicas de recolección de datos se logró determinar que dentro del centro no existe la preocupación de facilitar las capacitaciones en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, riesgos laborales que se puede contraer dentro de las instalaciones, dar a conocer el riesgo a que están expuestos y tomar las medidas necesarias para su protección.

Se puede concluir que dentro del Centro de Acopio no se tiene un compañerismo, porque a veces se genera rivalidades entre los socios o discusiones, ya que no están de acuerdo a ciertas tomas de decisiones, por lo que es necesario que convivan, interactúen y se relacionen teniendo en mente que todo depende de ellos para que la fábrica de quesos frescos se expanda.

Actualmente el Centro de Acopio Apangora no cuenta con plan de actuación como es una misión, visión y valores corporativos ya que es necesario que se defina lo que se quiere conseguir y como se va a lograr; por lo que los socios no han tenido un interés, ya que es fundamental para el centro tener este aspecto.

La propuesta del Plan de Responsabilidad Social Empresarial ayudará al Centro de Acopio Apangora a aplicar de mejor manera optando medidas correctivas en los diferentes aspectos que tienen falencias como es en el cuidado del medio ambiente, calidad e higienes del producto, seguridad y salud ocupacional y la falta de compañerismos. Al mejorar estos aspectos se llegará a brindar un producto de calidad cumpliendo ciertos requisitos, brindar condiciones adecuadas a los miembros de la fábrica y a futuro ser una empresa sostenible.

5. RECOMENDACIONES

El Centro de Acopio Apangora debe de implementar el Plan de Responsabilidad Social Empresarial para mejorar su reputación empresarial, logra tener una mejora en la utilización de los recursos y llevar a cabo una mejor gestión de los residuos que se produce dentro de dicho centro.

Realizar capacitaciones a todos los miembros y miren la importancia que es brindar un mejor producto a los consumidores, así mismo realizar capacitaciones en temas de Responsabilidad Social Empresarial ya que mediante esta herramienta tienen mayores beneficios, de esta manera el centro tendrá un personal capacitado en estos temas y se diferenciaran de la competencia.

Dentro del centro es importante también capacitar a los socios como proveedores, como proveedores tienen que mejorar el proceso con la finalidad de garantizar la calidad de la materia prima, tengan un mayor compromiso de trabajo haciendo las cosas de acuerdo a las normas éticas, de seguridad ocupacional, de higiene que se han establecido en este plan.

Aplicar el Código de Conducta ya que con ello tendrán lineamientos de conducta en la cual los socios del Centro de Acopio Apangora, permite tener esquemas de comunicación para interactuar con el público interno y externo y realizar actividades éticas y transparentes.

Además, la compañía debe de comprometerse con el medio ambiente y cumplir con las obligaciones medio ambientales, es por ello que la compañía debe de implementar un Sistema de Gestión Ambiental con el objetivo de contribuir y disminuir la contaminación ambiental, así como también lograr tener una mayor sostenibilidad y en el entorno en que

realiza sus operaciones. Al contar con un sistema permite identificar la utilización de los recursos, cumple con las leyes en tema ambiental, mejorar relaciones con los stakeholders y reduce costos.

Es de mayor importancia que el centro capacite a los socios y trabajadores en temas de Seguridad y Salud Ocupacional ya que permite una formación y obtención de conocimiento para evitar riesgos laborales, a que están expuesto y cómo actuar ante algún acontecimiento, con la finalidad de minimizar accidentes e incidentes dentro de las instalaciones o la fábrica. Además, brindar capacitaciones en el tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para que exista un compromiso dándose cuenta los beneficios que se obtiene al ser socialmente responsable y mantener una estrecha relación con sus stakeholders.

6. PROPUESTA

6.1. Análisis de la situación inicial

6.1.1. Matriz FODA.

En base a la información recolectada en el capítulo anterior se ha realizado el siguiente análisis situacional a través del FODA

6.1.1.1. Análisis interno:

Tabla 8

Análisis interno

Fortaleza	Descripción
F1. Ayuda social	El Centro de Acopio Apangora beneficia a la comunidad de Eugenio Espejo de Cajas generando una fuente de ingreso pagándoles un precio justo de la leche.
F2. Atención de quejas	El Administrador siempre está presto para escuchar las quejas y tener una buena comunicación, de esa manera solucionar lo más pronto posible la queja.
F3. Cumplimiento con la normativa legal	La empresa tiene un compromiso y responsabilidad con los derechos que tienen los trabajadores de esa manera tener una mayor productividad y bienestar de los mismos.
F4. Buena atención con el cliente	Siempre están pendientes de dar una buena atención a los clientes siendo amables y no demostrar apariencias.
F5. Buen clima laboral	Dentro de la empresa existe mucho respeto al dirigirse a cualquier persona perteneciente a la empresa y ayudarse entre sí.

Debilidad	Descripción
D1. No poseen una política de Seguridad y Salud Ocupacional	La empresa no cuenta con esta política por lo que no se ha puesto un mayor interés.
D2. No posee un código de conducta	La empresa no cuenta con este tipo de código por la razón que es una empresa pequeña y actúan a través de valores personales.
D3. Dificultades para identificar los stakeholders	La empresa posee esa dificultad por la falta de información, de tal manera que les ayudaría a ser competitivos si saben distinguir.
D4. Falta de innovación de maquinaria	La empresa no implementa una maquinaria de punta por el motivo del recurso económico.
D5. Carencia de conocimiento de herramientas de mejora ambiental	Los socios pertenecientes a la empresa no tienen el conocimiento total de cómo podrían manejar de manera adecuada los recursos que ocupan para la elaboración de quesos.
D6. Falta de canales de distribución	La empresa productora llega directamente al cliente, sin intermediarios (fabricante-consumidor).
D7. Condiciones sanitarias	Existencia de condiciones sanitarias deficientes dentro de la elaboración de los quesos.
D8. Imagen débil del producto	La presentación de los quesos no es adecuado y no tiene una marca establecida.

Elaborado por: Mayra Tocagón

6.1.1.2. Análisis externo.

Tabla 9

Análisis externo

Oportunidades	Descripción
O1. Disponibilidad para acceso a crédito	Tienen mayores utilidades por lo que su situación financiera es rentable.
O2. Aumentar la producción	Cuentan con proveedores locales en la cual se puede aumentar la frecuencia de ordeño.
O3. Asesoría técnica	La empresa tiene capacitaciones a través de las organizaciones como es el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en el caso de buenas prácticas de ordeño.
O4. Aumento de exigencias en la calidad del producto	Cumple con las normas de calidad establecida.

Amenazas	Descripción
A1. Desprestigio	La presentación del producto hacia sus clientes no es adecuada.
A2. Escasez de materia prima	En caso de que exista enfermedades de los animales (vacuno) podrían ser perjudiciales para la empresa y su precio.
A3. Alta competitividad	Las empresas competidoras dan un valor agregado al producto, marketing, normas y están aplicando la estrategia de RSE.
A4. Nuevas normativas	En normas alimentarias como para cadenas productoras de leche y su derivado.

Elaborador por: Mayra Tocagón

6.2. Filosofía Empresarial

La Filosofía Empresarial de la empresa está definida por la misión, la visión y enfoca todo esto hacia la Responsabilidad Social Empresarial. Se realizó conjuntamente en base a la conversación con el administrador en la que se le propuso estas menciones que fueron corregidas y dieron un visto bueno por parte del administrador del Centro de Acopio Apangora.

6.2.1. Misión.

Somos una pequeña industria sin fines de lucro, que se dedica a la elaboración y comercialización de quesos frescos de calidad en la Provincia de Imbabura, ofreciendo productos sostenibles de esa manera contribuyendo con el medio ambiente y atendiendo las necesidades de todos nuestros grupos de interés.

6.2.2. Visión.

Para el 2024 seremos una asociación que ofrezca una variedad de productos lácteos con valor agregado al mercado local cumpliendo con altos estándares de calidad y ser reconocidos como una asociación socialmente responsable, así mismo, manteniendo el compromiso con la sostenibilidad y la transparencia.

6.3. Código de conducta.

Introducción

El presente código de conducta muestra el compromiso y las responsabilidades éticas que los socios del Centro de Acopio Apangora deben de cumplir, para que el centro brinde

un producto de calidad, opere bajo principios éticos y se desempeñe de una manera, más sostenible y responsable.

Objetivo

Fomentar una cultura empresarial, ética, sostenible y comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial.

Glosario

- **Empresas responsables:** Son aquellas que controlan y evalúan las condiciones del medio ambiente.
- **Código de conducta:** Se rige por principios éticos de una organización y sus normas de acción con los stakeholders, en que se inculca el comportamiento de una empresa en lo que concierne al desarrollo de su personal, interacción con los clientes y la comunidad en la que desarrolla su actividad.
- **Código de ética:** Define las cualidades morales y donde se fija normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de una empresa.
- **Moral:** Conjunto de normas de conducta que está inmersa en la ética.
- **Valores éticos:** Es una guía de comportamientos que regulan la conducta de una persona.
- **Misión:** Es lo que hace la empresa para alcanzar su propósito en un periodo de tiempo o razón de ser.
- **Visión:** Indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo.
- **Valores corporativos:** Son elementos propios de cada negocio y que le hacen distintas de su competencia.

Valores

- **Respeto:** El trato digno y cordial entre todos, mantener una buena relación laboral ya que es un valor primordial que se debe de efectuar tanto en el personal como lo profesional.
- **Lealtad:** Mantener la fidelidad a la empresa.
- **Puntualidad:** La puntualidad demuestra el respeto hacia nosotros y hacia los demás miembros del centro, es un valor que se exige a los demás como una norma.
- **Responsabilidad:** Tener la capacidad de ofrecer nuestros productos de calidad de esa manera satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes. Además, actuamos con responsabilidad con nuestro medio ambiente y la comunidad en la que realizamos nuestras operaciones.
- **Ética:** Estudia los valores en la que determina que es lo bueno y cómo actuar ante ello.
- **Responsabilidad social y ambiental:** Contribuir al desarrollo de la comunidad y realizar una ayuda social, permite que el centro logre tener una ventaja competitiva y contribuir al cuidado del medio ambiente con el fin de reducir la contaminación.
- **Sostenibilidad:** Incorpora criterios éticos, sociales, medioambientales y económicos.
- **Normalización:** Elaboración, información y aplicación de normas que establecen algunos principios.

- **Legalidad:** Es todo lo que se realice en base al marco de la ley o conforme de la ley.

Normas éticas

a) Seguridad y Salud Ocupacional

Por parte del centro los socios y trabajadores recibirán capacitaciones en temas como riesgos laborales que están expuestos por la realización de sus actividades diarias, servicios permanentes, frio industrial, señalización, primeros auxilios y enfermedades profesionales, con el objetivo de que cuenten con instalaciones adecuadas y minimizar riesgos laborales.

Además, dotar al personal el vestuario apto para empresas alimentarias o lácteos porque son elementos de mayor importancia para la realización de sus actividades, entre ellas son: el casco de seguridad, mascarilla respiratoria, guantes de nitrilo, delantal de protección, botas de caucho y ropa adecuada.

b) Seguridad y bienestar de los socios y trabajadores

Dentro del centro se proveerá un ambiente de trabajo seguro, confiable de esa manera brindándoles un estilo de vida apropiada para todos sus miembros. Así mismo, cumplir con todas las normas y reglas determinadas por el centro y por las leyes vigentes.

Está prohibido trabajar en efectos de bebidas alcohólicas, drogas o bajo sustancias ilícitas que puedan afectar a su salud.

c) Seguridad y Calidad del Producto

Los trabajadores controlarán todos los procesos de fabricación y así brindar un producto que cumpla con todos los requerimientos de calidad, de esa manera satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes y proporcionando productos frescos y saludables que cumplan altos estándares de calidad.

d) Relación con los proveedores

Los socios del Centro de Acopio Apangora se relacionarán con sus proveedores de materia prima de forma ética y respetuosa. Dentro de ello, la elección de los proveedores se presidirá en base a la transparencia, con la conveniencia de mantener una relación estable con proveedores responsables.

El requisito principal de nuestros proveedores asegure la seguridad y la calidad de la materia prima que nos proveen.

e) Plan de reciclaje

Dentro del centro se efectuará un plan de reciclaje con la finalidad de contribuir con la disminución de la contaminación y desechos infecciosos, de esa manera aportando a los problemas de contaminación ambiental existentes por lo que los socios se sienten comprometidos.

f) Compromiso ambiental

Todos los miembros se sienten comprometidos con el medio ambiente en la cual se efectuará su respectivo tratamiento de las aguas residuales, control de los residuos, ahorro

de agua y energía con la finalidad de contribuir a la disminución de la contaminación ambiental.

g) Compromiso con la comunidad

El Centro de Acopio Apangora asume obligaciones sociales, con el objetivo de contribuir al desarrollo de la comunidad dando apoyo en lo que requieran sea económico o apoyo social.

Incumplimiento

En caso de que exista faltas o incumplimientos al código de conducta por parte de los socios o trabajadores se sancionará de manera económica con una multa de \$45.

6.4. Identificación de stakeholders



Figura 35. Stakeholders del Centro de Acopio Apangora

Elaborado por: Mayra Tocagón

6.5. Acciones de mejora

Para la elaboración del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas se realizará en base a los problemas identificados dentro de la matriz de materialidad.

6.5.1. Acción Ambiental.

6.5.1.1. Estrategia 1:

Mantener un programa interno de gestión ambiental para mitigar el impacto ambiental y comprometerse con el cuidado del medio ambiente.

Tabla 10

Áreas de mejora No. 1 Cuidado ambiental

Áreas de mejora No. 1	
Descripción del problema:	Inexistencia de preocupación por el cuidado ambiental.
Causas que provocan el problema:	Provocan impactos negativos al ecosistema y se genera diversas enfermedades pero no se mitigan los impactos causados.
Objetivo a conseguir:	Disminuir el impacto negativo del medio ambiente.
Acciones de mejora:	Concientizar a los miembros del centro sobre la importancia del cuidado del medio ambiente. Mantener un programa interno de gestión ambiental para mitigar el impacto ambiental y comprometerse con el cuidado del medio ambiente.
Soluciones planteadas	1. Realizar capacitación sobre el tema del

cuidado del medio ambiente.

2. Programa acerca del manejo de las aguas residuales.

3. Guía del Modelo de gestión ISO 14001:2015

4. Plan de disminución del consumo de energía y agua en acciones de concientización a los socios y empleados.

5. El uso de empaques en Polietileno Biodegradable que permite generar una imagen ambientalmente amigable y aportan a disminuir la contaminación.

Elaborado por: Mayra Tocagón

Realizar capacitación sobre el tema del cuidado del medio ambiente: El Administrador del Centro de Acopio Apangora se encargará de contratar una empresa que brinde capacitaciones acerca del tema del cuidado del medio ambiente, las consecuencias, como pueden contribuir con ella, uso correcto de los recursos naturales y su reutilización (Anexo II).

Por lo cual los socios del centro de acopio tomarán conciencia e interés sobre el cuidado del medio ambiente y su protección, de esa manera generando el uso correcto de los recursos naturales y formando una cultura de respeto al ecosistema.

El objetivo de realizar estas capacitaciones, es dar a conocer a los socios acerca de los problemas que se generan y sus impactos ambientales que surgen, así como también la manera de como contribuir con el medio ambiente

Los temas a tratarse serán el manejo de los desechos, buenas prácticas medioambientales y la relación comunitaria, las 13 personas del Centro de Acopio Apangora se van a capacitar.

Tabla 11

Presupuesto estimado de capacitación

Presupuesto estimado para la capacitación en tema del Cuidado Ambiental por la empresa INGENORTH		
Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Pago a la empresa	\$35	\$445
Refrigerios (13 personas)	\$1.50	\$19.50
TOTAL		\$464.50

Elaborado por: Mayra Tocagón

Programa acerca del manejo de las aguas residuales: El programa acerca del manejo de aguas residuales tiene el objetivo de implementar medidas que eliminen los componentes que conlleva a la contaminación medio ambiental, de modo que se obtenga el cuidado responsable del recurso natural.

Tabla 12

Programa de manejo de aguas residuales

Impacto	Contaminación del agua
Acciones Correctivas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el agua y sus componentes que está esta contenga. • Inspecciones semanales acerca de la infraestructura. • Inspecciones diarias acerca de las tuberías que va desde la recepción de la leche hasta las calderas y las mesas de elaboración de los quesos, en la cual estén de manera adecuada que no existan roturas y sus recipientes estén

completamente limpios.

- Optimizar la recolección del suero diariamente con el objetivo de evitar que exista riegos en el piso.
- Instalar trampas de grasa en los desagües sin la necesidad de utilizar productos químicos, con la finalidad de que los residuos no provoquen obstáculos y malos olores y su mantenimiento de realizará mensualmente.
- Cuenten con rejillas en buen estado.
- Tener un tanque de cloración donde el agua residual pase directamente al tanque y se emplee hipoclorito de sodio con la finalidad de eliminar los componentes que tiene el agua para poder reutilizar el agua como riego de suelos agrícolas. Esto se pone al final de la filtración
- Capacitar internamente a la persona del Centro de Acopio Apangora en temas de aguas residuales que se hará cargo de la actividad.

Elaborado por: Mayra Tocagón

Tabla 13

Presupuesto para el manejo de aguas residuales

Presupuesto estimado para el manejo de Aguas residuales			
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Trampa de grasas	1	\$200	\$200
Operario para el mantenimiento de la trampa de grasas.	1	\$50	\$50
Tanque de agua	1	\$25	\$35
TOTAL			\$275

Elaborado por: Mayra Tocagón

Guía del modelo de gestión ISO 14001:2015: Es la norma internacional de Sistema de Gestión Ambiental diseñada para todo tipo de empresas sin importar su tamaño, que permite determinar, priorizar y resolver los problemas medio ambientales, para así, reducir su impacto y que sus operaciones diarias sean más sostenibles. Al implementar este tipo de sistema ayudará a disminuir costos en el consumo de energía y agua, tratamiento de aguas residuales, además, permitirá el uso eficiente de los recursos e insumos que se ocupa para la producción del queso fresco.

La norma se basa en la metodología planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA); con el objetivo de conseguir la mejora continua en sus procesos. Por lo que, el Centro de Acopio Apangora aplicará esta metodología de la siguiente manera como se muestra en la figura 36:

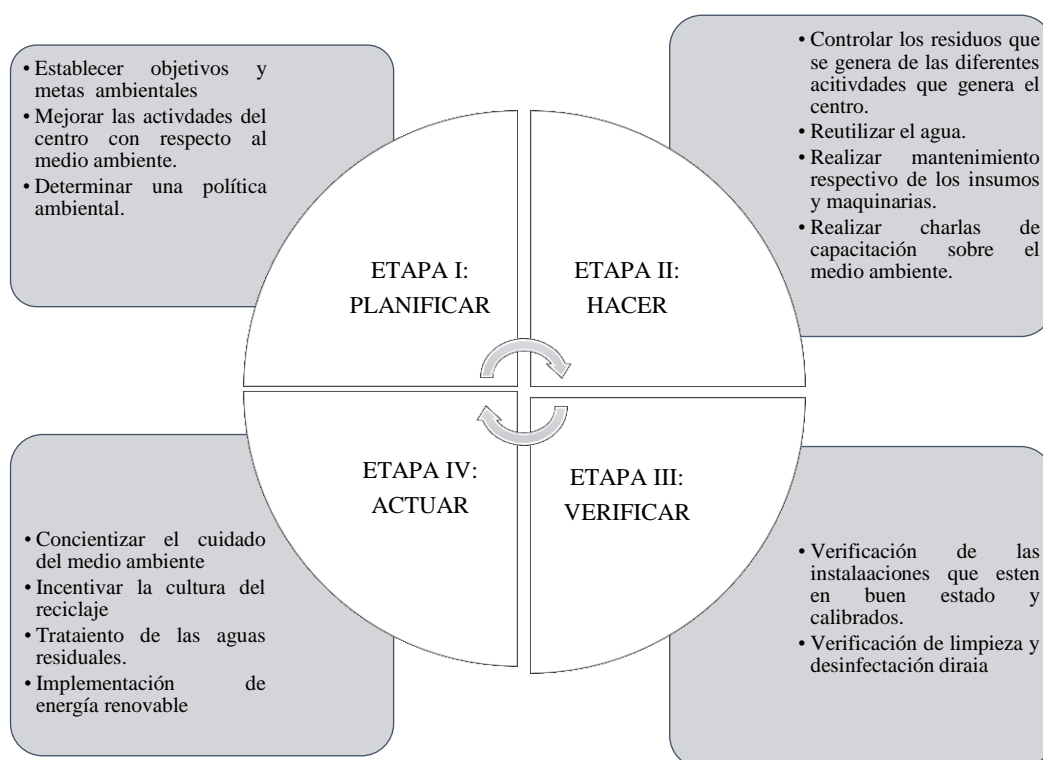


Figura 36. Ciclo Deming

Elaborado por: Mayra Tocagón

Plan de disminución del consumo de energía y agua con acciones de concientización a los socios y empleados:

Tabla 14

Programa para ahorrar el consumo del agua

Impacto	Disminución del consumo del agua
<p>Acciones Correctivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar de manera periódica las mangueras, tubos e inodoro por donde transita el agua, de esa manera evitar fugas; en caso de que se presente este tipo de problemas repara inmediatamente las fugas existentes dentro de la fábrica. • Remojar, enjabonar y refregar todo lo utilizado en la elaboración de quesos frescos antes de enjuagarlos con la finalidad de minimizar la cantidad de agua que utilizan para su respectivo lavado. • Utilización de hidrolavadoras de agua bajo presión para la limpieza haciendo que el trabajo sea de mayor rendimiento menor consumos de agua y eficiente. • Reutilizar el agua filtrada para distintas necesidades • Diseño de las instalaciones y mejora de procesos productivos. • Formar a los socios y empleados para reducir el consumo de agua. • Control de consumo de agua en el proceso.

Elaborado por: Mayra Tocagón

Tabla 15

Programa de consumos de energía eléctrica

Impacto	Disminución del consumo de energía eléctrica
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el proceso de electroquímico en la que se obtiene hidrógeno durante la purificación del agua, este tipo de hidrógeno se puede transformar en energía. • Diseño de las instalaciones y mejora de procesos productivos.
Correctivas	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de energía renovable; es decir la energía solar energía eólica (viento). • Adquisición de maquinaria bajo consumo energético. • Formar a los socios y empleados para reducir el consumo de energía eléctrica.

Elaborado por: Mayra Tocagón

Uso de empaques en Polietileno Biodegradable: Con respecto al empaque de los quesos frescos se utilizará empaques reciclable de material POLIETILENO con el objetivo de contribuir al medio ambiente y disminuir la utilización de fundas plásticas, uno de los beneficios de usar empaque es que son de baja densidad coextruida biodegradable mostrando una imagen de ser una empresa socialmente responsable, por lo que los consumidores tendrán el interés de la marca que contribuyen al medioambiente, de esta manera los socios podrán utilizar para empaclar los quesos en este tipo de fundas ecológicas y personalizados, de esa manera se pretende dar un mensaje a la sociedad con acciones de sostenibilidad (Anexo III).

Seguidamente, se muestra el diseño del empaque que serán utilizados para el empaque de los quesos:

- Logo del Centro de Acopio Apangora



- Fundas de Polietilino de Baja Densidad Coextruida BIO (Queso 500g de 11cmx8cm)



Tabla 16

Presupuesto para el plan de reciclaje

Presupuesto estimado para el Plan de Reciclaje				
Descripción	Cantidad	Precio	Unitario	Precio Total
Bolsas polietileno	70000		\$0.0072	\$567.51
TOTAL				\$567.51

Elaborado por: Mayra Tocagón

Beneficios de bolsas polietileno biodegradable:

- Contribuye con el medio ambiente porque aproximadamente 1 años empieza a degradarse.
- Conserva condiciones normales sin que sufra ninguna alteración del material
- Gran Resistencia y alta capacidad de conservación de las propiedades del producto.
- Genera confianza, es accesibles y de alta calidad.
- Protección del producto
- Mejora la imagen de la empresa.

Beneficios al implementar las estrategias:

- Reducción de consumo de energía y agua.
- Mejoramiento continuo de los procesos que se lleva dentro de la producción de queso fresco.
- Llevar un control de los recursos que se utiliza
- Ser socialmente responsable
- Contribuir al medio ambiente
- Mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- Disminución de residuos.
- Mejorar la imagen corporativa del Centro de Acopio Apangora al adoptar una cultura de reciclaje permitiéndole ser más competitiva en el mercado.
- Genera compromiso tanto la alta gerencia como los stakeholders con el medio ambiente.

6.5.2. Acción Calidad e Higiene del producto

6.5.2.1.Estrategia 1:

Adoptar buenas prácticas de manufactura (BPM) para alcanzar productos seguros para el consumo de la sociedad

Tabla 17

Áreas de mejora No. 2 Calidad e higiene del producto

Áreas de mejora No. 2	
Descripción del problema:	Carencia de Calidad e higiene del producto.
Causas que provocan el problema:	Enfermedades,
Objetivo a conseguir:	Mejorar la calidad del producto y aumentar la confianza del cliente
Acciones de mejora:	Adoptar buenas prácticas de manufactura (BPM) para alcanzar productos seguros para el consumo de la sociedad.
Soluciones planteadas	1 Higiene personal. 2 Higiene al momento de la elaboración. 3 Limpiar y desinfectar las instalaciones. 4 Registro de limpiar y desinfectar las instalaciones. 5 Condiciones higiénicas de materia prima. 6 Control de las instalaciones y maquinaria.

Elaborado por: Mayra Tocagón

Higiene personal: Las personas que se encuentran dentro del área de producción deben vestir el vestuario apto para esa área, ya que están en contacto directo con el producto. Al no ingresar a esta área con la ropa adecuada tienden a contaminar con gérmenes el producto que se está elaborando y hasta llegar a causar enfermedades, es por ello que se debe de tener todas las medidas necesarias de higiene para evitar este tipo de problemas.

Al momento de ingresar a la elaboración de los quesos se debe de usar el equipo de protección personal adecuada y este en óptimas condiciones para evitar algún tipo de inconveniente, dentro del centro deben de siempre tomar en cuenta las siguientes normas de higiene:

En el caso de las manos y la piel se recomienda la siguiente:

- Lavarse las manos antes de empezar con la actividad y cada que lo requiera.
- Usar siempre los guantes adecuado para la manipulación de alimentos.

En el caso de la nariz, boca y oídos se recomienda lo siguiente:

- Al toser utilizar pañuelos desechables
- No hablar de una manera directa cuando tenga en sus manos el producto y utilizar mascarillas.
- No consumir alimentos dentro del área de la elaboración y producción del producto sino deben de consumirlo fuera de esta área; es decir en áreas destinadas para el consumo de alimentos.

En el caso de cortes y heridas se recomienda lo siguiente:

- Tener dentro de la empresa botiquín de primeros auxilios.
- Cubrirse inmediatamente con gasas u otro tipo de protectores y ponerse guantes.

En el caso del cabello se recomienda lo siguiente:

- Tener bien recogido el cabello.
- Utilizar gorros apropiados para empresas lácteas para evitar su caída, ya que es uno de los que se contaminen con facilidad por el polvo; es decir que recoge la suciedad.
- No tocarse el cabello mientras está en contacto con el producto o dentro del área de trabajo.

En el caso del equipo de protección personal se recomienda lo siguiente:

- El equipo de trabajo sea personal.
- Siempre debe de estar limpio.
- El equipo debe ser de color blanco.
- No tengan bolsillos, botones y cremalleras ya que de esa manera evitan enganches con algún tanque.
- Utilización de un delantal impermeable para realizar el trabajo ya que están constantemente en contacto con el agua y productos químicos.
- No sean pegados al cuerpo que permite una fácil movilización.
- Botas de caucho con suela antideslizante para evitar caídas.
- Guantes sin roturas para evitar fugas de cualquier tipo de componente.
- Utilización de mascarillas.
- Gorra de redcilla con la finalidad de garantizar la higiene del producto.

Higiene al momento de la elaboración del queso: Debe de existir un debido control tanto para los proveedores como para los pertenecientes del centro, para garantizar la calidad e inocuidad del producto. Entre ellas tenemos los siguientes aspectos que deben de tomar en cuenta los socios del Centro de Acopio:

Tabla 18

Control de higiene

Proceso de Control	
Proveedores	Centro de Acopio Apangora
Estado sanitario de los animales.	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de la leche se tiene que tener en cuenta la calidad de la leche cruda entre su textura, color y su olor.
Prácticas correctas de ordeño.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener controlada la refrigeración de la leche tanto su tiempo como su temperatura en el tanque de refrigeración. Dentro de la actividad del cuajado se requiere la supervisión del tiempo y la temperatura al igual que la limpieza y su desinfección de los materiales usados dentro de la actividad. En el aspecto del prensado tener limpios los moldes que usan, así mismo limpiar y desinfectar los moldes.

Elaborado por: Mayra Tocagón

Limpiar y desinfectar las instalaciones: Se debe de realizar limpieza y desinfección de la infraestructura (paredes, pisos, ventanas, puertas, tuberías, tanques, baldes, entre otros recipientes) después de sus operaciones ya que quedan restos de la leche. Esto se realiza con el objetivo de poder prevenir la contaminación dentro del área de la elaboración y producción de los quesos.

Dentro de este proceso se requerirá la adquisición de una hidrolavadora con alta presión (utilizar la presión de agua de acuerdo a las superficies a limpiar) para el uso de limpieza de superficies difíciles de llegar dentro de la infraestructura del Centro de Acopio Apangora con la finalidad de ahorrar el consumo de agua, ahorrar tiempo, agilizar el

proceso y es utilizado con gran facilidad. Así mismo, utilizar detergentes biodegradables aptos para la hidrolavadora de empresas lácteas, figura 37.



Figura 37.Hidrolavadora

Fuente: (*mercadolibre, 2019*)

Beneficios al adquirir este tipo de herramienta:

- Se puede eliminar las grasas de manera eficaz.
- Rapidez en el lavado de cualquier superficie y equipos.
- Protección del medio ambiente.
- Ahorro de tiempo.
- Utilización menor de agua.
- Alcanza superficies difíciles de limpiar.

Registro de Limpiar y desinfectar las instalaciones: Es de mayor importancia llevar acabo un registro de limpieza y desinfección diario para evitar posibles errores existentes y tener en orden todo el proceso. En la siguiente tabla se detalla el formato de registro de limpieza y desinfección.

Para llenar el formato del registro de limpieza y desinfección se realizará mensualmente por cada semana, para llenar los casilleros se marca con una X si A= Es aceptable y N/A= No aceptable.

Tabla 19

Formato de registro de limpieza y desinfección

Centro de Acopio Apangora									
Registro de Limpieza y Desinfección									
Responsables:					FECHA				
1.....					MES:			AÑO:	
2.....									
Equipos	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 4		
	A	N/A	A	N/A	A	N/A	A	N/A	
Pisos									
Ventanas, puertas y paredes									
Mesas									
Tanque de cuajado									
Tanque de almacenamiento de la leche									
Baldes y medidores									
Moldes para la elaboración de los quesos									
Termómetro									
Medidores de leche									
Observaciones:									

SUPERVISADO POR

Nombre

Firma

Elaborado por: Mayra Tocagón

Condiciones higiénicas materia prima: El Centro de Acopio Apangora es responsable de la calidad del producto desde la recepción de la materia prima hasta que el producto llegue a al consumidor, la leche es muy fundamental para llevar a cabo el proceso de fabricación de los quesos por qué se debe de poner mayor importancia dentro de este aspecto, por lo que para llevar su control debe de tomar en cuenta lo siguiente:

- Buenas prácticas de ordeño: Los proveedores deben de cumplir ciertos requisitos para obtener una leche óptima, de ellos depende del cuidado animal (donde les tienen a los animales), el estado de las ubres de las vacas y el equipo adecuado que utilizan para el ordeño. Donde el ordeñador por higiene debe siempre debe de lavarse las manos, realizar el lavado y secado de los pezones del animal, en caso de que el ordeñador se encuentre enfermo no debo de ordeñar.
- Para garantizar las condiciones sanitarias se debe de tener en cuenta que el área donde va realizar el ordeño debe de permanecer limpia y seco, sin desperdicios que le provoque malestares a la vaca de esto depende la obtención mayor cantidad de leche y los recipientes que utiliza para la leche deben de desinfectarse con cloro para eliminar cualquier bacteria que existiese y tener la leche bajo la sombra.
- Analizar la calidad de la leche: El control de calidad de la leche se debe someter a pruebas donde permite determinar si la leche es pura, limpia y no sea mezclada con agua, también se deberá analizar visualmente y seguir distintas pruebas. Estas pruebas son el olor, sabor, color, prueba de alcohol (para detectar la estabilidad de la leche cruda o tiene la capacidad de resistir altas temperaturas), determinación de la acidez y densidad.

Control de las instalaciones y maquinaria

- Las instalaciones, equipos y utensilios estén en orden y limpias.
- Existencia de claridad y ventilación, en el caso de las ventanas se encuentre cubiertas de malla contra insectos.
- Supervisar el proceso de limpieza y desinfección.
- Mantenimientos de los tanques o calderas para su correcto funcionamiento.

Beneficios al implementar las estrategias:

- Brindar un producto de calidad.
- Control sobre las condiciones higiénicas sanitarias.
- Genera confianza al consumidor al adquirir este tipo de producto.
- Minimizar la probabilidad de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA).
- Reconocimiento de la imagen del Centro de Acopio.
- Disminución de reprocesos; es decir baja reputación de la empresa y su rentabilidad.

6.5.3. Acción Seguridad y Salud ocupacional

6.5.3.1. Estrategia 1:

Tomar acciones que reduzcan los riesgos de accidentes e incidentes laborales para proteger la integridad de los empleados y socios.

Tabla 20

Áreas de mejora No. 3 Seguridad y Salud Ocupacional

Áreas de mejora No.3	
Descripción del problema:	Falta de Seguridad y Salud Ocupacional dentro del Centro de Acopio Apangora.
Causas que provocan el problema:	Accidentes y enfermedades profesionales

Objetivo a conseguir:	Implementación de medidas preventivas de riesgo laboral
Acciones de mejora:	Tomar acciones que reduzcan los riesgos de accidentes e incidentes laborales para proteger la integridad de los empleados y socios.
Soluciones planteadas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional del Decreto Ejecutivo 2393. 2 Contar con equipos de protección 3 Capacitación a los socios en tema de seguridad y salud ocupacional. 4 Verificación de los implementos de seguridad ocupacional estén en buen estado

Elaborado por: Mayra Tocagón

Guía sobre el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional del Decreto Ejecutivo 2393: El centro debe de adoptar medidas respectivas con respecto al Reglamento de SSO.

Dentro del Capítulo del Frío Industrial

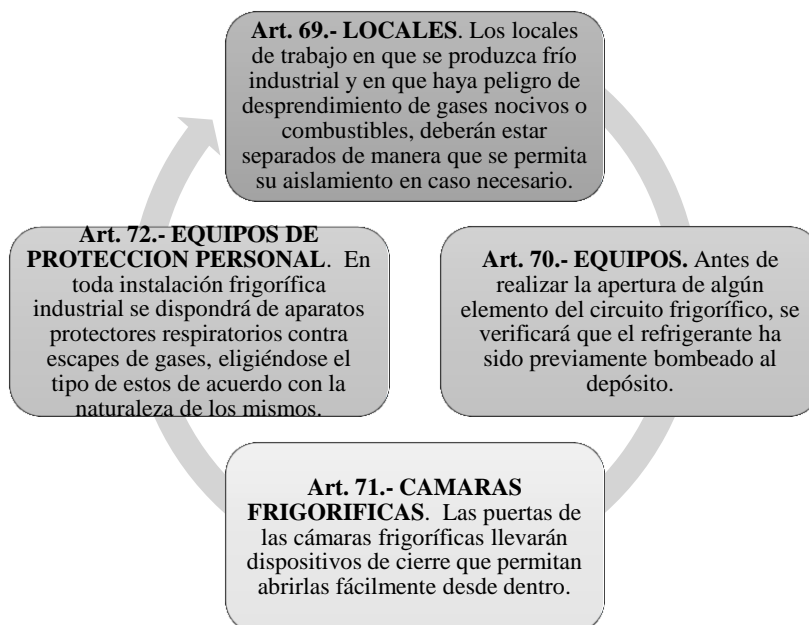


Figura 38.Reglamento SSO Capítulo VI

Elaborado por: Mayra Tocagón

Contar con equipo de protección personal adecuado: El administrador y los socios deberán de preocuparse por tener equipos de protección personal e individual y dotar a la trabajadora ya que al momento de ingresar a las instalaciones para la fabricación del producto es obligatorio utilizar por higiene y para prevenir la contaminación dela misma.

En caso que se encuentren deteriorados, se dotara el equipo de protección que son (Anexo IV)

Equipo de protección personal

- a. Casco de seguridad
- b. Mascarilla respiratoria
- c. Guantes de nitrilo
- d. Delantal de protección
- e. Botas de caucho
- f. Ropa adecuada

Tabla 21

Presupuesto para el equipo de protección adecuado

Presupuesto estimado para la dotación de Equipo de Protección Personal			
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Casco de seguridad	13	\$6.00	\$78
Mascarilla respiratoria	13	\$4.48	\$58.24
Guantes de nitrilo	13	\$3.36	\$43.68
Delantal de protección	13	\$3.25	\$42.25
Botas de caucho	13	\$12.99	\$168.87
Ropa adecuada	13	\$15.00	\$195
TOTAL			\$586.04

Elaborado por: Mayra Tocagón

Capacitación a los socios en tema de seguridad y salud ocupacional: El Centro de Acopio Apangora contratará a una empresa especialistas en dichos temas, en donde permita el conocimiento de los riesgos laborales, señalización, ergonomía, orden y aseo (Anexo V)

Su objetivo principal es dar a conocer los riesgos a que están expuestos los socios y la trabajadora por la operación que realiza y la utilización del equipo de protección personal adecuado y la correcta utilización de las maquinarias y su mantenimiento de manera periódica y evitar los riesgos.

Al contratar este tipo de empresas que brindan capacitaciones en dicha materia, los socios tendrán conocimiento y lo pondrán en práctica de esa manera brindando condiciones de trabajo seguro y protección de la salud y vida, de tal manera que se crea una cultura empresarial.

Tabla 22

Presupuesto estimado para la capacitación

Presupuesto estimado de la capacitación en tema de Seguridad y Salud Ocupacional		
Descripción	Precio Unitario	Precio Total
Pago a la empresa	\$40	\$520
Refrigerios (13 personas)	\$1.50	\$19.50
TOTAL		\$539.50

Elaborado por: Mayra Tocagón

Verificación de los insumos de trabajo de seguridad ocupacional estén en buen estado: Se deberá realizar las inspecciones periódicamente a los insumos de trabajo de seguridad laboral, verificar si están en un buen estado o si requiere cambiarlo para poder

adquirir nuevos equipos para proteger la salud de los socios y de la trabajadora del centro, la correcta manipulación de las maquinarias de trabajo y equipos que utilizan dentro de las actividades y tener condiciones seguras de trabajo.

Beneficios al implementar las estrategias:

- Reducción de riesgo laboral al que están expuestos.
- Tener en óptimas condiciones el lugar de trabajo.
- Minimiza accidentes o incidentes dentro del centro.
- Velar por el bienestar de los trabajadores y de los socios.
- Mejorar las circunstancias de salud y seguridad de los trabajadores y de los socios.
- Asegurar el cumplimiento dentro del centro con las leyes de SSO.

6.5.4. Acción de Compañerismo

6.5.4.1. Estrategia 1:

Realizar actividades recreativas que promueva la comunicación e interacción entre los socios para evitar malos entendidos.

Tabla 23

Áreas de mejora No.4 Compañerismo

Áreas de mejora No. 4	
Descripción del problema:	Falta de Compañerismo
Causas que provocan el problema:	Afecta al rendimiento, fomenta la rivalidad entre los socios.

Objetivo a conseguir:	Todos trabajen por un mismo bien dentro del centro.
Acciones de mejora:	Realizar actividades recreativas que promueva la comunicación e interacción entre los socios para evitar malos entendidos.
Soluciones planteadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acción social. 2. Impulsar el trabajo en equipo. 3. Evitar rivalidades entre todos los socios. 4. Jornadas de Integración

Elaborado por: Mayra Tocagón

Acción social: El plan de reciclaje que integrará el centro reside en la reutilización del suero para la elaboración de abono orgánico (biol) que los agricultores podrán utilizar como un fertilizante biodegradable para sus plantas. En la cual se le deja fermentar de forma aeróbica (sin presencia de oxígeno); su fermentación es de 1 mes. Para su preparación se necesita como materia prima estiércol, suero y la leche; y como insumos se necesita la alfalfa, abono humos, ceniza, ají, melaza; para nutrientes se utiliza los desperdicios de frutas en la cual después de su tratamiento se llega a obtener el fertilizante y contiene alto contenido de nitrógeno, potasio, cobre, calcio, hierro y entre otros tipos de componentes.

Por lo que, al realizar la venta de este fertilizante se recolectará para ser donado a la "Fundación Juvilis" ubicado en la Parroquia San Pablo de Lago, es una fundación de niños huérfanos con VIH-sida, la cual conviven menores de edad. Las necesidades que tiene esta fundación son artículos de cuidado personal tanto para niños como para bebés, vitaminas, crema para hongos y entre otros. Además, se realizará un aporte económico mensual por parte de los socios para así donar junto a lo recolectado de la venta del fertilizante.

El centro al realizar una ayuda social fortalece la identidad de los trabajadores y socios de la empresa, mejorar la imagen y reputación empresarial, así como también sensibilizarse ante problemas sociales, creando conciencia y participación en ayuda social.

Impulsar el trabajo en equipo: Incentivar a los socios el trabajo en equipo, realizando actividades de media hora al final de realizar sus labores que pueda incentivar el trabajo en equipo, como por ejemplo realizar la dinámica CONOCIENDONOS, esta actividad consiste en que interactúen frente a frente y sepan escuchar en la puedan compartir ideas siendo comprensivos con las opiniones de las demás personas. Después de haber escuchado a cada persona en pareja puede decir que es lo que más le llamo la atención de la persona y que es lo que se quiere que se cambie dentro del Centro de Acopio Apangora.

Evitar rivalidades entre todos los socios: La persona que está al frente de la empresa deberá darse tiempo para escuchar a las dos partes y conversar para luego solucionar el tema integrando a todas las partes afectadas sin que afecte a la otra parte y sin dar prioridad. En este caso el administrador deberá de generar confianza, facilidad de conversas, aconsejar y orientar a los socios mencionándole que es lo que está haciendo mal y que asuma sus errores. Así mismo, interactuar con los socios haciéndoles preguntas como "COMO SE SIENTEN HOY DÍA" brindar siempre su apoyo y ayuda.

Jornadas de Integración: Se realizará después de haber culminado la elaboración de los quesos artesanales porque su trabajo es de 8h00 a 12h00, será durante 2 horas los días martes y viernes. Esta integración permitirá fortalecer el compañerismo.

Beneficios al implementar la estrategia:

- Brindar el apoyo a la persona que esté pasando por circunstancias difíciles.
- Mejora un mejor rendimiento.
- No existe tensiones, malos entendidos y rivalidades.
- Construir relaciones afectivas entre los socios.
- Trabajo en equipo.
- Integración con los demás.
- Ayudarse mutuamente.
- Intercambiar ideas, pero siempre respetando las ideas de a otra persona.

6.6. Plan de Acción

Tabla 24

Plan de Acción en RSE

Estrategias	Soluciones Planteadas	Responsable	Beneficios	Cronograma		Presupuesto
				Fecha de inicio	Fecha final	Precio Total
<ul style="list-style-type: none"> Mantener un programa interno de gestión ambiental para mitigar el impacto ambiental y comprometerse con el cuidado del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitación sobre el tema del cuidado del medio ambiente. 	Por parte de la empresa INGENORTH	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la imagen corporativa del Centro de Acopio Apangora al adoptar una cultura de reciclaje permitiéndole ser más competitiva en el mercado. 	01/Enero/2020	31/Enero/2020	\$445
	<ul style="list-style-type: none"> Refrigerio. 	Administrador				\$19.50
	<ul style="list-style-type: none"> Programa acerca del manejo de las aguas residuales. 	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Disminución de residuos. 	02/Marzo/2020	27/Marzo/2020	\$275
	<ul style="list-style-type: none"> Guía del modelo de gestión de la ISO 14001:2004 	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento continuo de los procesos que se lleva dentro de la producción de queso fresco. 	06/Abril/2020	20/Abril/2020	\$0

<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar la cultura del reciclaje a los socios y empleados para así reducir la contaminación medio ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de disminución del consumo de energía y agua. 	Socios y el administrador.	<ul style="list-style-type: none"> • Permite ser una empresa socialmente responsable. 	27/Abril/2020	11/Mayo/2020	\$0
	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de empaques en Polietileno Biodegradable. 	Socios y el administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de consumo de energía y agua dentro de las plantas que se utiliza para la producción de quesos frescos. 	18/Mayo/2020	25/Mayo/2020	\$567.51
<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar buenas prácticas de manufactura (BPM) para alcanzar productos seguros para el consumo de la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene personal. 	Administrador Trabajadora Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un producto de calidad. 	05/Enero/2020	28/Enero/2020	\$0
	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene al momento de la elaboración. 	Trabajadora Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Control sobre las condiciones higiénicas sanitarias. 	21/Enero/2020	10/Febrero/2020	
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar y desinfectar las instalaciones 	Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Genera confianza al consumidor al adquirir este tipo de producto. 	05/Enero/2020	12/Junio/2020	
	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de limpiar y desinfectar las instalaciones 	Trabajadora		05/Enero/2020	12/Junio/2020	
	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones higiénicas de materia prima. 	Trabajadora	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la imagen del centro. 	18/Marzo/2020	03/Abril/2020	\$0

	<ul style="list-style-type: none"> • Control de las instalaciones y maquinaria. 	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de reprocesos. 	05/Enero/2020	15/Junio/2020	
<ul style="list-style-type: none"> • Tomar acciones que reduzcan los riesgos de accidentes e incidentes laborales para proteger la integridad de los empleados y socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía sobre el Reglamento de SSO 	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de riesgo laboral al que están expuestos. 	22/Junio/2020	10/Julio/2020	\$0
	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con equipos de protección. 	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Tener en óptimas condiciones el lugar de trabajo. 	04/Febrero/2020	28/Febrero/2020	\$586.04
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los socios en tema de seguridad y salud ocupacional. 	Empresa INGENORTH	<ul style="list-style-type: none"> • Minimiza accidentes o incidentes dentro del centro. 	08/Julio/2020	31/Julio/2020	\$520
	<ul style="list-style-type: none"> • Refrigerio 					\$19.50
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los implementos de seguridad ocupacional estén en buen estado. 	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el bienestar de los trabajadores y de los socios. 	05/Agosto/2020	02/Sept./2020	\$0

<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades recreativas que promueva la comunicación e interacción entre los socios para evitar malos entendidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el trabajo en equipo. 	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar el apoyo a la persona que esté pasando por circunstancias difíciles. • Mejora un mejor rendimiento. • No existe tensiones, malos entendidos y rivalidades. • Construir relaciones afectivas entre los socios. • Trabajo en equipo. • Intercambiar ideas, pero siempre respetando las ideas de a otra persona. 	23/Sept./2020	31/Octubre/2020	\$0
	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar rivalidades entre todos los socios 	Administrador		04/Nov./2020	29/Nov./2020	\$0

PRESUPUESTO TOTAL	\$2432.55
--------------------------	------------------

Elaborado por: Mayra Tocagón

6.6.1. Costo- Beneficio del Plan de RSE

Los beneficios que se obtendrán en el ámbito ambiental permitirá ampliar el conocimiento de los socios en temas ambientales, inculcar la cultura del reciclaje y el manejo correcto de los desperdicios- residuos y recursos naturales de esa manera reduciría los impactos ambientales. En el ámbito de la Calidad e Higiene del producto se obtendrán beneficios como emplear correctamente las prácticas de sanidad, limpieza y desinfección de la fábrica, aumenta la calidad del producto y confianza.

En el ámbito de la Seguridad y Salud Ocupacional se va a mejorar la vida de los trabajadores, minimizará accidentes y enfermedades profesionales y por último el beneficio que se obtendrá en el ámbito del compañerismo permitirá relacionarse con la comunidad y ayuda a la sociedad.

Además, al ser una empresa socialmente responsable tiene el beneficio de incrementar la rentabilidad, aumenta la productividad es por ello que se recupera la inversión se lo proveerá a largo plazo.

Así como también, permite el reconocimiento de la imagen corporativa frente a sus grupos de interés porque la gente va a reconocer la marca del Centro de Acopio Apangora, los trabajadores están motivados y por otra parte se empieza a optimizar recursos.

El costo del plan será de \$2432.55 se va a implementar dentro de la acción ambiental; lo que es las capacitaciones por parte de la empresa INGENORTH en temas de manejo de residuos, buenas prácticas ambientales y relación con la comunidad, tratamiento de aguas residuales y uso de empaque polietileno biodegradable. Con respecto a la acción de Seguridad y Salud Ocupacional; se realizará capacitaciones en temas de primeros auxilios, equipo de protección, riesgos laborales y normas.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara González, O. (2010). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS*. BURGOS: iGR.

Alvarado Rosado, S. M., & Rugel Carvajal, T. K. (Agosto de 2017). *repositorio.unemi.edu*.

Obtenido de repositorio.unemi.edu:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3756/ALVARADO%20Y%20RUGEL%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20DE%20LAS%20EMPRESAS.%20CASO%20DE%20ESTUDIO%20EMPRESAS%20EXPORTADORAS%20DEL%20ECUADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arrondo Esnaola, I. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial: Voluntariedad Vs*

Exigibilidad. Obtenido de ehu.eus: <https://www.ehu.es/.../Responsabilidad-social-empresarial.../e177bfb3-0947-407b-82...>

Barros, M., Retamozo, M., & González, D. (20 de Junio de 2015). *slidedoc.es*. Obtenido de

Universidad Libre Seccional Baranquilla:

<https://s2.slidedoc.es/uploads/DPE2017/03/20/zjbvQipuWz/65f4fea349db76ca734278ed4a178083.pdf>

Barry, M. (17 de 04 de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de eHow en Español:

http://www.ehowenespanol.com/objetivos-responsabilidad-social-info_147208/

Calderón, J. F. (s.f.). *Cemefi*. Obtenido de ERS: %20DE%20 LIBROS%20DE%20

RSE/concepto esr.pdf

- Casado Cañeque, F., Viñuelas, V., & Jáuregui, R. (2006). *La RSE ante el espejo: carencias, complejos y expectativas de la empresa responsable en el siglo XXI*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Castrillón, J. C. (2012). LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS NEGOCIOS. *Revista Facultad de Publicidad- UPB Medellín*, 15.
- Castro Aguilera, A. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Scielo*, 26.
- CAVALA. (2017). Obtenido de <http://responsabilidad-social-corporativa.com/como-disenar-plan-de-responsabilidad-social-corporativa/>
- CRANA. (2010). Obtenido de GUÍA METODOLÓGICA PARA IMPLANTAR PLANES DE ACTUACIÓN DE RSE: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/0F81C85F-CDF9-4D5D-93ED-9CBB45ACC1E0/157644/GUIAPLANESDEACTUACIONRSE.pdf>
- Cruz, P. V. (30 de Mayo de 2013). *eoi*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>
- CVNE. (25 de Enero de 2006). Obtenido de Centro Virtual de Noticias de la Educación: <https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>
- docs.bankinter.com*. (2014). Obtenido de <https://docs.bankinter.com/www/webcorp/swf/memoria2014/analisis-de-materialidad.html>
- Domingo García, M. (1996). *LA ÉTICA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL*. Fundación ETNOR .
- Ekos. (2016). Una mirada actual al escenario actual de la RSE en Ecuador. *EKOS*.

ETHOS, I. E. (2019). *IARSE*. Obtenido de

[http://www.iarse.org/uploads/Indicadores%20IARSE%20ETHOS%20V3.3%20\(1\).pdf](http://www.iarse.org/uploads/Indicadores%20IARSE%20ETHOS%20V3.3%20(1).pdf)

González Esteban, E. (5 de Enero de 2007). *La teoría de los stakeholders: Un pueste para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2471547.pdf>

GRI . (2017). Obtenido de <https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx>

Grossman, F. B. (Marzo de 2010). *Los principios de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de economia.unam.mx:

<http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>

ISO. (2010). *iso.org*. Obtenido de ISO Secretaría General:

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Mercadé, A. (01 de 05 de 2018). *CEAC*. Obtenido de <https://www.ceac.es/blog/como-desarrollar-un-plan-de-rsc-o-responsabilidad-social-corporativa>

mercadolibre. (29 de 01 de 2019). Obtenido de https://articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-418964855-hidrolavadora-1740-psi-confort-kacher-k3-_JM?quantity=1

Momberg Reyno, M. (Septiembre de 2006). *eumed.net*. Obtenido de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/#indice>

Montañés Cañas, T. (Oct 31, 2018). UD6. El plan de Responsabilidad Social Corporativa.

En T. Montañés Cañas, *Responsabilidad Social Corporativa* (págs. 178 (106-118)).

España: ELEARNING S.L.

Muñoz Torres, M. J. (2017). *MÓDULO: INTRODUCCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD Y LA RSC*. UNED.

Peñañiel calderón, M. L., & Guerrero Pesántez, J. I. (2015). *dspace.ucuencua.edu.ec*.

Obtenido de dspace.ucuencua.edu.ec:

<http://dspace.ucuencua.edu.ec/bitstream/123456789/21594/1/tesis.pdf>

Ramón, R. (2007). Obtenido de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Rivera, A. A. (03 de Febrero de 2014). *eo* (*Escuela de organización industrial*). Obtenido

de [http://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-](http://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/)

[responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/](http://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/)

Sánchez, C. J. (2012). *Los Métods de Investigación*. Madrid: Copyright.

siteresource. (2006). Obtenido de [siteresource](http://siteresource.org):

https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

Uribe Arévalo, A., & Requena, R. (6 de Febrero de 2013). *Consideraciones del enfoque*

stakeholders. Obtenido de [Dialnet](http://dialnet.unirioja.es):

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776924.pdf>

Velásquez, L. J. (2007). *MODELO DE GESTIÓN DE DESARROLLO SOSTENIBLE*.

scielo.

8. CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

Ibarra, 26 de junio de 2019

Magister

Maricela Ormaza M.

Responsable de Titulación de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Por medio del presente informo que una vez realizado el análisis anti plagio del trabajo de grado titulado “DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, CASO: CENTRO DE ACOPIO APANGORA, OTAVALO-ECUADOR” de la señorita MAYRA JENNY TOCAGÓN FONTE de la carrera de Administración de Empresas, se ha obtenido una similitud de 4% con otros documentos, por tanto, el trabajo cumple con las normas para su presentación y revisión.



URKUND	
Documento	MAYRA TOCAGÓN PROYECTO DE GRADO.docx (D52518105)
Presentado	2019-05-21 23:09 (-05:00)
Presentado por	m.jenny02@hotmail.com
Recibido	srmanosalvas.puce@analysis.urbund.com
Mensaje	MAYRA_TOCAGÓN_PROYECTO DE GRADO Mostrar el mensaje completo
	4% de estas 65 páginas, se componen de texto presente en 15 fuentes.

Atentamente.



Msc. Sixto Manosalvas

ASESOR

9. ANEXOS

9.1. Anexo I. Entrevista al Administrador del Centro de Acopio Apangora

Nombre	Sr. Luis Carvajal
Edad	40 años
Estado Civil	Casado
VARIABLES	
1. Responsabilidad Social Empresarial	Existe un desconocimiento puntual acerca del tema, esto se da porque no se ha socializado dentro de los centros de acopios por organizaciones como es el MAGAP y otras entidades que dan charlas sobre el tema, es muy importante que conozcan los socios acerca del tema para poder operar con RSE. El Centro de Acopio Apangora es una asociación estipulada sin fines de lucro, es decir; realizan sus actividades por un bien social. Además, aplican lo que es el trabajo en equipo y compañerismo.
2. Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial	El Centro de Acopio Apangora está vinculado directamente con la Responsabilidad Social Empresarial mediante la utilización de paneles solares que ayudan al ahorro de la energía eléctrica y a su vez se comprometen con el cuidado del medio ambiente, así mismo, velan por el bienestar del personal y estar siempre en capacitaciones.
3. Plan Estratégico	El Centro de Acopio Apangora no cuenta con una misión, visión y valores empresariales estipulado y establecido.
4. Aspectos sociales, ambientales y	Los socios han tomado en cuenta los aspectos económicos, sociales y ambientales,

económicos así mismo, el centro de acopio ha visto por el bienestar social de la comunidad en la que desarrolla sus actividades, entre ellas es la creación de una visera, en el caso del medio ambiente lo que hacen con el suero se lo vende o también los socios se llevan para el alimento o consumo de los animales.

5. Cumplimiento con la normativa legal El Centro de Acopio posee los permisos autorizados por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), además cuentan con los permisos de bomberos, SRI y de funcionamiento.

6. Código de conducta de La empresa cuenta con un estatuto interno en la cual están definidos las responsabilidades para cada socio, constan todos los socios y sus respectivas firmas.
Además menciona el Administrador que cumple con los principios de la Economía Popular y Solidaria establecido por la Superintendencia.

7. Aportación hacia los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) La empresa tiene como objetivo ayudar a la comunidad, mantener una vinculación directa con la comunidad, pagando un precio justo ya que es el sustento de cada familia.

8. Grupos de interés de El Centro de Acopio Apangora no tienen priorizado sus grupos de interés, lo que hacen es, en el caso de la toma de decisiones hacen reuniones entre los socios, y para participar en las reuniones de la comunidad designan a una persona para que represente a la asociación.

9. Información de resultados financieros	El Centro de Acopio Apangora informan sus resultados financieros, el contador informa a los demás socios en la cual realizan reuniones tanto generales como extraordinarias; en la reunión general se trata de los ingresos y egresos mientras que la extraordinaria se lo realiza cuando sea de interés y prioritario.
10. Prácticas de discriminación	Dentro de la empresa no existe ningún tipo de discriminación ya que todo se los trata iguales.
11. Cumplimiento con la legislación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • El contador cobra por lo que hace las declaraciones del SRI. • En cuanto a la trabajadora, ella trabaja medio tiempo en la cual si está afiliada al IESS por lo tanto se le paga por las horas y en el aspecto de las vacaciones tiene 2 días al mes de salida.
12. Número de personas indígenas, afrodescendientes, mestizos y extranjeros	En su totalidad los socios son indígenas.
13. Porcentaje de mujeres trabajan	El 90% son mujeres que trabajan dentro del centro de acopio, esto se debe porque la mayoría de las mujeres son quienes se dedican al ordeño la leche, estar pendientes dentro del centro de acopio y obtener una fuente de dinero para su hogar ya que por lo general los hombres se dedican al trabajo fuera en las empresas.
14. Cursos de capacitación	En realidad el Centro de Acopio Apangora no realiza cursos de capacitación para el desarrollo profesional, lo que si reciben es de otras

organizaciones, como por ejemplo para la elaboración de los quesos, en cuanto a las buenas prácticas de elaboración, revisión y mantenimiento de las maquinas, reciben la capacitación por parte de los técnicos del Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), en el caso de buenas prácticas de ordeño reciben capacitación por parte de los técnicos del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP).

15. Política de seguridad y salud ocupacional de La empresa cuenta con dos políticas de seguridad y salud ocupacional, que corresponde a la correcta utilización del equipo de protección personal tanto para la elaboración de los quesos como para dar un mantenimiento a las maquinarias en caso que lo requieran.

16. Sistema de Calidad de La empresa mediante una notificación sanitaria verifica los parámetros para lograr pasar el proceso de laboratorio y sea comercializado. Además, realizan el análisis de la leche utilizando el alcalímetro. El MAGAP realiza un seguimiento a los animales a que cumplan con el tratamiento para luego con el equipo de laboratorio realizar un análisis a la leche.

17. Afectación a la comunidad de El desarrollo del Centro de Acopio Apangora no genera ninguna afectación a la comunidad, lo que hacen es que las familias logren tener una fuente más de ingreso y un sustento.

18. Beneficio a la comunidad de No realizan programas en beneficio a la comunidad, únicamente realizan en la época de

	navidad el agasajo navideño a los proveedores.
19. Impactos Ambientales	El Centro de Acopio Apangora no genera ningún impacto ambiental, porque cumplen con las regularidades.
20. Mitigación de impactos ambientales	El Centro de Acopio Apangora evita los impactos ambientales realizando un control a la planta de procesamiento (maquinaria e instalaciones) y dentro del aspecto de la electricidad lo que hacen es utilizar el panel solar para calentar las calderas de la leche.
21. Estrategia para reducir el uso de agua, papel y energía	La estrategia que han tomado los socios es la adquisición de un panel solar para disminuir el exceso del uso de la energía eléctrica y una planta de procesamiento para controlar el paso del agua en las calderas.

Elaborado por: Mayra Tocagón

9.2. Anexo II. Empresa INGENORTH - Capacitación Ambiental



INGENIERÍA CIVIL
INGENIERÍA AMBIENTAL
ARQUITECTURA
TOPOGRAFÍA

PROFORMA ING-CAP-0014

Ibarra, 8 de abril del 2019

INGENORTH S.C.C. ofrece servicios de construcción, consultoría y capacitación; en el campo de la ingeniería civil, Arquitectura, Topografía y Ambiente, conformada por profesionales altamente capacitados con una amplia experiencia en este tipo de proyectos lo que garantiza resultados de calidad; Además utiliza equipo de alta tecnología permitiendo de esta manera optimizar tiempo y recursos.

CAPACITACIÓN PMA. MANEJO DE DESECHOS Y RELACIONES COMUNITARIAS				
PROPONENTE: INGENORTH S.C.C.	RUC. 1091762478001			
UBICACIÓN:	CAJAS			
INTERESADO:	Empresa APANGORA			
Objeto: Capacitar a 13 personas en: Manejo de desechos, Buenas prácticas ambientales y Relaciones Comunitarias				
DESCRIPCIÓN	CERTIFICACIÓN	PARTICIPANTES	PU	TOTAL
Manejo de desechos - Sólidos - Peligrosos Buenas prácticas ambientales Relaciones comunitarias - Atención al cliente	20 HORAS	13	35	445

* precio sin incluir I.V.A.

Nota:

- Fecha tentativa por programar
- Horario en la tarde
- Capacitación programada para 4/horas
- Capacitación práctico-teórico
- Profesionales en cada temática

La validez de la presente proforma tiene una duración de 30 días.

Atentamente;

"Creando y fomentando el desarrollo desde el norte del país"

Ing. Tania Valeria Guerrero Lomas
GERENTE INGENORTH S.C.C.



Dir: Juan F. Bonilla 18-11 y Secundino Peñafiel / Yacucalle
E-mail: ingenorth.ec_fmbe@gmail.com
Cel.: 0994941237 / 065000977
Ibarra - Ecuador

9.3. Anexo III. Empresa AMBAFLEX CIA LTDA

Estimadas

Buenos días, envío cotización de acuerdo a lo conversado, para queso de 500 g.

La medida la hemos diseñado considerando las medidas del queso. Para realizar la funda sugerimos visitar la planta o hacer llegar una muestra de la funda que utilizan o del producto a envasar (para no desperdiciar material, y que la funda sea de una medida exacta).

La cantidad mínima que trabajamos son 100 kilos, dependerá de la medida de la funda la cantidad que le salgan.

Cotización con una medida aproximada y la cantidad mínima de Funda impresa.

Ítem No	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	TOTAL Includo IVA
1	Funda Impresa 3.5 x 6.5 x 1.5	70000	\$ 0.00 72	\$ 567 .51

Precio de la funda, varía por las medidas de la funda.

Además, se menciona que para la impresión se requiere un cirel, el mismo tiene una vida útil aproximada de 5 años que será su marca; el costo es independiente de la funda en promedio de 50 dólares por color y varía de acuerdo al tamaño de la impresión (diseño del arte del queso que se imprimirá en la funda).

Saludos,

Sra. Martha Rodríguez

GERENTE



0982005440-0992107143

Atención

Andrea Altamirano

Tatiana Hidalgo

9.4. Anexo IV. Empresa INECRO CIA. LITA- Equipo de protección



INECRO CIA. LTDA.

SOMOS IMPORTADORES, FABRICANTES, EXPORTADORES Y REPRESENTANTES DE BOTAS PVC, CALZADO INDUSTRIAL, EQUIPOS CONTRA INCENDIO, ROPA PVC Y CAUCHO NITRILLO.

COTIZACIÓN N°
435631091

Calle Bellavista OE3-436 Y Lagunas
(593) 02 3 825 770

De acuerdo a su requerimiento y buscando los mayores beneficios para usted, nos permitimos poner en su consideración la siguiente cotización de equipos e indumentaria de seguridad industrial, seguros de satisfacer sus necesidad por sus precios y calidad.

CLIENTE: Asociación de Trabajadores Autónomos Apangora
CONTACTO: MAYRA TOCAGÓN
DIRECCION: Panamericana E-35
Email: m.jenny02@hotmail.com

FECHA: 8/4/2019
RUC: 1091700634001
TELEFONO: 0985328231
TIPO: INSTITUCIONAL

ITEM	COD.	FOTO	DESCRIPCION	CANT	PRECIO UNI	TOTAL
1	7862105541986		MASCARILLA CAUCHO 2 FILTROS RM 602 PERKSON Mascarilla 2 Filtros intercambiables para polvo, gases, insecticidas, vapores orgánicos, inorgánicos o pintura. Los filtros se venden por separado MARCA - PERKSON. Marca propia. GARANTIA CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION	1	4,48	4,48
2	7862105541832		FILTRO P.MASCARA PERKSON Filtros intercambiables para polvo, gases, insecticidas, vapores orgánicos, inorgánicos o pintura. Presentación: Caja de 200 Unidades. MARCA - PERKSON. Marca propia. GARANTIA CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION	1	2,14	2,14
3	786210555GNGDV		GUANTE DE NYLON CON NITRILLO GUANTE DE NYLON CON NITRILLO	1	3,36	3,36
4	DELANT-005		DELANTAL SENCILLO SIN DOBLEZ INVERNAR CAL 12 Fabricado en tela a base de poliéster recubierto de PVC, unión de piezas por electrofrecuencia usos recomendados para camareras, cerveceras, farmacéuticas y otros. Tallas: Única. Medidas 1.00 x 0.70 mt. Resistente a productos Químicos. Origen 100% Ecuatoriano. Garantía 3 meses contra defectos de fabricación en uniones de piezas. Colores: Amarillo y otros bajo pedidos. Producto con cinta reflectivas adicional \$2.50 Sobre pedido.	1	3,25	3,25
5	7862105545625		BOTA FOODS HIGH RAINFAIR PVC/FRIGORIFICO Color blanco, altura 36 centímetros, doble inyección de PVC/ nitrilo, suela blanca antideslizante, forro interior en poliéster lining súper absorbente. Bota resistente a sangre animal, lactosa, grasas, aceites vegetales, químicos y otros. Resistente a menos 30gc, a más de 60gc. Ideal para la industria de cárnicos, hospitalaria, alimenticia y otras. TALLAS DISPONIBLES 36 al 44. MARCA RAINFAIR con tecnología italiana. 100% Ecuatorianas. Garantía de un año contra defectos de fabricación.	1	12,99	12,99

Imágenes referenciales

Seguros de que nuestros productos cumplen con las normas específicas y exigencias de acuerdo a su requerimiento, quedamos en espera de sus gratas órdenes.



Validez de la Oferta: 15 días
Tiempo de Entrega: 72 horas laborables
Garantía Técnica: Contra defectos de fabricación
Cuenta: Bco Pacifico/Cta Cte 007247467/INECRO CIA LTDA-1792217350001
Forma de Pago: Contado

Atentamente:
LIZETH CANDO
ASESOR COMERCIAL
www.inecpro.com



9.5. Anexo V. Empresa INGENORTH – Seguridad y Salud Ocupacional



INGENIERÍA CIVIL
INGENIERÍA AMBIENTAL
ARQUITECTURA
TOPOGRAFÍA

PROFORMA ING-CAP-0013

Ibarra, 8 de abril del 2019

INGENORTH S.C.C. ofrece servicios de construcción, consultoría y capacitación; en el campo de la ingeniería civil, Arquitectura, Topografía y Ambiente, conformada por profesionales altamente capacitados con una amplia experiencia en este tipo de proyectos lo que garantiza resultados de calidad; Además utiliza equipo de alta tecnología permitiendo de esta manera optimizar tiempo y recursos.

CAPACITACIÓN PMA. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				
PROPONENTE: INGENORTH S.C.C.	RUC. 1091762478001			
UBICACIÓN:	CAJAS			
INTERESADO:	Empresa APANGORA			
Objeto: Capacitar a 13 personas en: Seguridad y salud Ocupacional				
DESCRIPCIÓN	CERTIFICACIÓN	PARTICIPANTES	PU	TOTAL
Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	20 HORAS	13	40	520
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Primeros Auxilios ➤ Manejo de Extintores 				

* precio sin incluir I.V.A.

Nota:

- Fecha tentativa Viernes 26 de abril del 2019
- Horario en la tarde
- Capacitación programada para 4 / horas
- Capacitación 100% práctica
- Profesionales en cada temática

La validez de la presente proforma tiene una duración de 30 días.

Atentamente;

“Creando y fomentando el desarrollo desde el norte del país”

Ing. Tania Valeria Guerrero Lomas
GERENTE INGENORTH S.C.C



9.6. Anexo VI. Formato de entrevista al Administrador.



ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DEL CENTRO DE ACOPIO APANGORA

Objetivo: Analizar la percepción del Administrador del Centro de Acopio Apangora con respecto al tema de Responsabilidad Social Empresarial.

- Sus respuestas serán asistidas de forma confidencial.
- Gracias por su colaboración.
- ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿Está aplicando la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la empresa?

SI. ¿Cómo?

- ¿Su empresa tiene establecido valores corporativos, misión y visión?
- ¿Dentro de estas declaraciones, ha tomado en cuenta aspectos sociales, ambientales y económicos de la empresa y otros grupos de interés?
- ¿Su empresa cumple con las normativas legales del país? ¿Cuáles?
- ¿Existe algún diálogo de conducta o de comportamiento para los miembros de la empresa?

SI. ¿Este documento ha sido socializado dentro de la empresa?

- ¿Conoce como su empresa podría aportar hacia los objetivos de desarrollo sostenible y el pacto mundial?
- ¿Ha definido y priorizado los grupos de interés de su empresa?

SI. ¿Cuáles?

¿Cómo se comunica y relaciona su empresa con los diferentes grupos de interés?

- ¿La empresa difunde sus resultados financieros?
- ¿Existen prácticas de discriminación dentro de la empresa para evitar este tipo de prácticas de discriminación contra empleados, clientes o cualquier tipo de personas?
- ¿La empresa cumple con la legislación laboral?

- ¿Cuántos indígenas, afro descendientes, mestizos y extranjeros trabajan en su empresa?
- ¿Qué porcentaje de mujeres trabajan en su empresa?
- ¿Cuántos cursos o capacitaciones ofertaron su empresa para el desarrollo profesional de su empresa durante el último año?
- ¿Han establecido en su empresa políticas de seguridad y salud ocupacional?
- ¿Cuenta con un sistema de calidad para que sus productos satisfagan totalmente las necesidades del cliente?
- ¿De alguna forma la presencia de su empresa afecta a las personas de su comunidad?
- ¿Ha realizado algún programa para beneficiar a su comunidad?
- ¿Qué impactos ambientales genera su empresa?
- ¿De qué forma su empresa evita o mitiga los impactos ambientales?
- ¿Han generado una estrategia para reducir el uso de agua, papel y energía?

9.7. Anexo VII. Formato de encuestas.

9.7.1. Anexo VII.I. Encuesta dirigida a los trabajadores.



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Ibarra

ENCUESTA DIRIGIDA LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ACOPIO APANGORA

Objetivo: Analizar la percepción de los trabajadores del Centro de Acopio Apangora con respecto al tema de Responsabilidad Social Empresarial

1. Sus respuestas serán asistidas de forma confidencial
2. Marque su respuesta con una X.
3. Gracias por su colaboración.

De acuerdo a la siguiente escala que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones:

1. ¿El Centro de Acopio Apangora tiene una política establecida de Responsabilidad Social Empresarial?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

2. ¿El Centro de Acopio Apangora cuenta con un buen ambiente laboral?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

3. ¿Los jefes y/o propietarios del Centro de Acopio Apangora nos tratan con amabilidad y respeto?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

4. ¿El sueldo que cobro, es adecuado por el trabajo que realizo?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

5. ¿La seguridad y salud de los empleados es importante en la empresa?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

6. ¿Existe una buena comunicación entre los jefes y los empleados del Centro de Acopio Apangora?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

7. ¿Conozco y aplico el código de comportamiento o conducta de la empresa?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy en desacuerdo
8. ¿El Centro de Acopio Apangora apoya mi desarrollo personal y profesional?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy en desacuerdo
9. ¿He recibido capacitación para realizar mi trabajo de mejor forma?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy en desacuerdo
10. ¿El Centro de Acopio Apangora me brinda todos los beneficios que por ley me corresponde?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy en desacuerdo

11. ¿Mi horario de trabajo me permite atender de forma adecuada las necesidades personales y familiares?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

9.7.2. Anexo VII. II. Encuesta dirigida a los jefes de hogar de la comunidad



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Ibarra

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS PERTENECIENTES A LA COMUNIDAD EUGENIO ESPEJO DE CAJAS

Objetivo: Analizar la percepción de las personas de la comunidad con respecto al Centro de Acopio Apangora.

- a) Sus respuestas serán asistidas de forma confidencial
- b) Marque su respuesta con una X.
- c) Gracias por su colaboración.

De acuerdo a la siguiente escala que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones:

1. ¿El Centro de Acopio Apangora no genera ninguna afectación a la convivencia de nuestras familias?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

2. ¿El Centro de Acopio Apangora apoya las actividades que se realizan en nuestra comunidad?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

3. ¿El Centro de Acopio Apangora aporta sustancialmente a la generación de empleo en la comunidad?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

4. ¿Las operaciones del Centro de Acopio Apangora no generan ninguna afectación a la salud de nuestras familias?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

5. ¿El Centro de Acopio Apangora ha beneficiado a nuestra comunidad?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

9.7.3. Anexo VII.III. Encuesta dirigida a los jefes de hogar de la comunidad



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Ibarra

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS PERTENECIENTES A LA COMUNIDAD EUGENIO ESPEJO DE CAJAS

Objetivo: Analizar la percepción de las personas de la comunidad con respecto al Centro de Acopio Apangora.

- Sus respuestas serán asistidas de forma confidencial
- Marque su respuesta con una X.
- Gracias por su colaboración.

De acuerdo a la siguiente escala que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones:

1. ¿El Centro de Acopio Apangora no genera ninguna afectación a la convivencia de nuestras familias?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

2. ¿El Centro de Acopio Apangora apoya las actividades que se realizan en nuestra comunidad?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

3. ¿El Centro de Acopio Apangora aporta sustancialmente a la generación de empleo en la comunidad?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

4. ¿Las operaciones del Centro de Acopio Apangora no generan ninguna afectación a la salud de nuestras familias?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

5. ¿El Centro de Acopio Apangora ha beneficiado a nuestra comunidad?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

9.7.4. Anexo VII. IV. Encuesta dirigida a los clientes.



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Ibarra

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

Objetivo: Analizar la percepción de los clientes con respecto a los quesos del Centro de Acopio Apangora.

- d) Sus respuestas serán asistidas de forma confidencial
- e) Marque su respuesta con una X
- f) Gracias por su colaboración.

De acuerdo a la siguiente escala que tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones:

1. ¿Considera los productos de la empresa son de calidad?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

2. ¿Considera que el precio que paga por los productos del Centro de Acopio Apangora son justos?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

3. ¿El Centro de Acopio Apangora brinda un buen servicio al cliente?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente

- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

4. ¿El Centro de Acopio Apangora responde a las quejas y reclamos de manera oportuna?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

5. ¿Me interesa que los productos y servicios que compro eviten la contaminación del medio ambiente?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

6. ¿El Centro de Acopio Apangora tiene campañas para uso responsable de sus productos y servicios?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

7. ¿Es importante que las empresas trabajen para erradicar los principales problemas del mundo?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

8. ¿Es importante que la publicidad de las empresas se realice con criterios éticos?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

9. ¿Las empresas deben tener una forma fácil para escuchar y resolver las quejas de sus clientes?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

10. ¿Estaría dispuesto a pagar un poco más por productos que respeten el medio ambiente?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

11. ¿Estaría dispuesto a pagar un poco más por productos o servicios de empresas que apoyen causas sociales?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

9.8. Anexo VIII. Plan de Trabajo de Titulación (Anteproyecto)

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SEDE IBARRA



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL

“ENCI”

PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

"DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL,
CASO: CENTRO DE ACOPIO APANGORA, OTAVALO-ECUADOR”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERA COMERCIAL

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS.E3

AUTORA: MAYRA JENNY TOCAGÓN FONTE

IBARRA, JUNIO – 2018

CONTENIDO

1.	<u>PROBLEMA</u>	2
2.	<u>JUSTIFICACIÓN</u>	5
3.	<u>ESTADO DEL ARTE</u>	7
4.	<u>OBJETIVOS</u>	10
4.1	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	10
4.2	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	10
5.	<u>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</u>	10
6.	<u>METODOLOGÍA Y DELIMITACIÓN ESPACIAL</u>	11
6.1	<u>MÉTODOS GENERALES</u>	12
6.2	<u>TÉCNICAS</u>	14
6.3	<u>INSTRUMENTOS</u>	14
6.4	<u>MATRIZ DE RELACIÓN</u>	15
6.5	<u>DELIMITACIÓN ESPACIAL</u>	18
7.	<u>RECURSOS</u>	19
7.1	<u>GRUPOS DE INVESTIGACIÓN EN LOS QUE SE DESENVUELVE EL TRABAJO DE TITULACIÓN</u>	19
7.2	<u>FINANCIAMIENTO</u>	19
7.3	<u>ESTADÍAS PROGRAMADAS EN CENTRO DE INVESTIGACIÓN</u>	20
8.	<u>RELEVANCIA SOCIOECONÓMICA</u>	20
9.	<u>PLANIFICACIÓN TEMPORAL</u>	21
10.	<u>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</u>	22

1. Problema

En el Centro de Acopio Apangora, ubicado en la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura, se reúne la producción de leche de ganado vacuno, para luego procesar y obtener quesos. Se almacenan aproximadamente 400 litros diarios. El centro es administrado por una persona elegida entre los miembros de la comunidad por lo que persisten en sus funciones un año, y puede ser reelegida una o varias veces, en función de la gestión realizada al frente del Centro de Acopio Apangora.

El Centro de Acopio Apangora, en el desarrollo de sus operaciones, genera contaminación ambiental, como por ejemplo mal tratamiento del suero de la leche, así como la no adecuada manipulación de recipientes y la leche misma. También se presentan problemas en la recepción de la leche, no existe un control de calidad y consecuentemente los productos (quesos) no son de buena calidad. A la fecha, no hay interés de poner los cuidados del caso, orientaciones para la manipulación de la leche y recipientes, así como carencia de formas o métodos de control de la calidad o procedimientos de sanidad ambiental.

Esto afectará la reputación del Centro de Acopio Apangora, y pondría en riesgo la participación de los miembros de la comunidad en el centro, es decir, pueden irse por su cuenta. Además, se pueden generar problemas de salud en los consumidores.

Por lo anteriormente expuesto es necesario definir actuaciones con responsabilidad social empresarial que abarcan temas económicos, sociales y ambientales.

Formulación del problema

¿Cuáles son las prácticas de la responsabilidad social empresarial que tiene el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura?

2. JUSTIFICACIÓN

Cuando las empresas implantan la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) logran generar principios éticos, mayor productividad, la lealtad de los clientes, acceso a mercados y ser comprometidos en el entorno en el que operan, esto también conlleva que deben regirse a las respectivas leyes como está establecido en los siguientes artículos: Art.13 y Art.52 de la constitución de la República del Ecuador. (ARTÍCULO 13. DERECHO DEL BUEN VIVIR CAPÍTULO SEGUNDO DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR DE 2008 menciona que: las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales, ARTÍCULO 52. DERECHO DEL BUEN VIVIR CAPÍTULO SEGUNDO DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR DE 2008 menciona que: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características), y de esta manera obtener una mayor sostenibilidad y sustentabilidad en el tiempo con lo que se generaría un crecimiento económico.

La importancia del tema radica en el plan para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, propiciando el crecimiento y motivando a los productores, los proveedores de insumos y las demás partes interesadas perteneciente al centro de acopio a operar bajo estos principios éticos. Así mismo asumiendo un compromiso con el desarrollo social, medio ambiental y clientes, con lo cual los beneficiarios directos serían los socios al obtener una mejor calidad de vida y la lograr significativos avances en la calidad de su producto.

Los beneficios que contribuyen en este entorno ayudan a que el centro tenga un mejor posicionamiento, diferenciación ante la competencia, lealtad, la fidelización para ganar más clientes potenciales; a su vez, mejorar en el campo laboral creando una comunicación más clara y concreta con los miembros del centro y sus clientes, dando así un mejor producto y servicio a la sociedad.

Además, el plan para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial para el Centro de Acopio Apangora, y su posterior aplicación, reduciría el impacto ambiental y mejoraría el ambiente laboral, por lo que se enfocaría en generar el bien propio del centro de manera vinculada con el bienestar de la comunidad, contribuyendo así al desarrollo sostenible asumiendo la responsabilidad económica, social y medio ambiental en el entorno donde realiza sus operaciones.

3. ESTADO DEL ARTE

La responsabilidad social abarca todo lo relacionado con la empresa, no solamente con aspectos como la seguridad laboral, los derechos humanos, la ética empresarial, aspectos ambientales sino también abarca aspecto como la productividad, la gestión y la toma de decisiones (Casado Cañeque, Viñuelas, & Jáuregui, 2006). Las empresas poseen un mayor impacto en la sociedad o en el entorno en el que opera ya que sus procesos productivos tienen una gran importancia con respecto al medio ambiente y los efectos que se puede llegar a efectuar.

El RSE ha existido desde años atrás, por el motivo de que las empresas frente a la sociedad han tenido un comportamiento poco ético y que eran cuestionadas por su disposición de poder que tienen dentro de la empresa, generando las siguientes condiciones como es: malos ambientes laborales, contaminación del medio ambiente, inasistencia de una cultura organizacional y estar una manera correcta organizados.

(Barroso, 2007, p. 65)

Cuando los negocios y las organizaciones constituyen la Responsabilidad Social Empresarial logran generar principios éticos, mayor productividad, la lealtad de los clientes, acceso a mercados y ser comprometidos en el entorno en el que operan, deben de regirse a las leyes establecidas sea de modo interna y externa del centro, de esta manera obtener una mayor sostenibilidad y sustentabilidad en el tiempo y generando un crecimiento económico.

Se ha realizado estudios que las empresas deben de ser socialmente responsables, ya que al contener con Responsabilidad Social Empresarial podrían tener superiores ventas de sus productos o servicios, y un 81% consideran que deben de existir un ente que certifique

a empresa sean socialmente responsable teniendo una mejor reputación, enfocado en el medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial explora un impacto positivo con respecto al personal de trabajo o colaboradores de la empresa, externo de la empresa como es con la sociedad, comunidad, los clientes, los proveedores y medioambientalmente siendo un impacto mínimo. Dado que los beneficios al poseer RSE crea un valor añadido para una empresa, sus productos y sus servicios que esta brinda; mejorando de esa manera la productividad y optimizando los recursos, además ayudando a minimizar las posibilidades de tener conflictos con los grupos de interés.

Es de gran importancia que una empresa posea con Responsabilidad Social Empresarial ya que surge por los valores de la empresa como preocupación con los proveedores; el tema de los trabajadores, colaboradores que trabajen felices y su seguridad. Busca reconocer proyectos encaminados a mejorar la calidad de vida y oportunidades de las personas y formando un aporte al desarrollo humano sostenible.

La implementación de RSE ayuda a mejorar la relación de la empresa con el entorno o el medio que lo rodea, asimismo se relaciona con el cumplimiento de los requerimientos legales. La empresa entonces, se integra a la comunidad existiendo responsables de sus operaciones y trabajando por contribuir al desarrollo siendo eficiente, manejando de una manera correcta sus procesos, recursos naturales y colaboradores.

(Castrillón, 2012) afirma:

La ética de la empresa es una obligación, por el mismo hecho de ser una agrupación de personas que se unen para ofrecer un bien-servicio a otras personas. Pagar lo justo,

responder con el Estado, cumplir la ley, tener claridad en los manuales o reglamentos de ética, proteger el medio ambiente y el entorno social que impacta la empresa, promover la participación, y tener presente los Derechos Humanos, entre otros. (p.13)

La Responsabilidad Social Empresarial y la ética empresarial son de gran importancia para los negocios y organizaciones ya que ayudan a ser más competitivos, ser responsables con el medio ambiente y la sociedad además es una integración y voluntaria. Es integración porque está integrada dentro de las operaciones y su respectiva gestión y voluntaria porque nadie exige a la empresa que puedan tener este tipo de implementación.

Se toma en cuenta la ética empresarial dentro de la RSE, la ética es de gran importancia en una empresa porque no solamente es vender y generar dinero sin ninguna preocupación de los valores y principios éticos, si no debe de desarrollar códigos de éticas, pensamientos éticos y practicas éticas entre sus colaboradores y grupo de interés porque, si no se toma en cuenta la ética, la empresa llega a tener conflictos y fracasos. Al contar con un código de ética empresarial que optimice, desarrolle y perfeccione las relaciones internas y alrededor de su entorno.

Además, de generar la RSE una ventaja competitiva y mejorar la imagen de la empresa, hace que la empresa reduzca riesgos de procedimientos socialmente irresponsables y calidad en la gestión y dando una apertura con mayor capacidad para aportar y conservar los recursos humanos más justos y comprometidos.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

- Proponer un plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Priorizar interés y expectativas de los grupos de interés del Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura sobre RSE
- Analizar las prácticas productivas y comerciales determinando su nivel de responsabilidad social empresarial que tiene el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura
- Proponer políticas y estrategias para que el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura sea una empresa social y ambientalmente responsable

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las prácticas de la responsabilidad social empresarial que tiene el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura?

5. HIPÓTESIS

No aplica

6. METODOLOGÍA Y DELIMITACIÓN ESPACIAL

Para la realización del trabajo de titulación se adoptará, en primer lugar, un análisis cualitativo del estado del arte sobre Responsabilidad Social Empresarial aplicado a Centros de Acopio Comunitarios, con el propósito de establecer los avances y aplicaciones actuales sobre estas actividades en estos centros.

Luego, se levantará información a través de encuestas y entrevistas a proveedores, clientes, socios y trabajadores, para determinar la problemática que pueda existir en el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura, en relación con actividades sobre Responsabilidad Social Empresarial. Para ello se realizará una entrevista al Administrador para tratar temas relacionados con las prácticas de RSE en el Centro de Acopio Apangora y los requerimientos para su implementación. Percepción que tienen los clientes de este centro sobre la responsabilidad social empresarial.

También se realizará una encuesta a los socios para establecer el nivel de conocimiento sobre temas relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial. Finalmente, mediante una encuesta se determinará la percepción que tienen los trabajadores respecto a actividades de Responsabilidad Social Empresarial en el Centro de Acopio Apangora.

Una de las limitaciones técnicas para el estudio consiste en la ausencia de información secundaria relacionada con procesos administrativos y productivos, por lo que se debe

acudir a encuestas y entrevistas, con el fin de establecer de manera directa la información relacionada con las variables e indicadores de estudio.

Para evaluar las variables se analizará la información obtenida a través de las entrevistas y encuestas realizadas, la cual permitirá realizar mediciones de los indicadores con lo cual se facilitará la evaluación de cada una de las variables de estudio.

Esto permitirá contar con información relacionada con la situación actual del Centro de Acopio Apangora en relación con la Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, con la información obtenida en el levantamiento y procesamiento de datos, se procederá a estructurar un plan para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en el Centro de Acopio de Apangora.

6.1.MÉTODOS GENERALES

6.1.1. Método Inductivo.

Consiste en basarse en enunciados singulares como son los resultados de las observaciones o experiencias y sirvan como referencia para la investigación, partiendo de casos estudiados. (Sánchez, 2012).

Se revisará en base a estudios realizados, bibliografía, teoría y hechos de experiencias de otras empresas de Responsabilidad Social Empresarial para determinar la metodología en ella poder detallar los aspectos, elementos y estrategias.

6.1.2. Método Deductivo.

Este método nos permitirá en buscar la solución al problema plantado y consiste en emitir hipótesis (teorías, modelos, hechos) acerca de las posibles soluciones y realizar una comprobación con los datos disponibles que les permitirá la verificación de concuerdan los datos (Sánchez, 2012).

Se realizará un método específico para el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas en la que nos permitirá obtener aspectos específicos que nos admitan establecer un diseño de un plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), información y las investigaciones en documentos, información bibliográfica, gráficos, cuadros, tablas de manera teórica referente a las RSE.

6.1.3. Método analítico – sintético

El Método analíticos es un método de investigación en la cual consiste en la desmembración de todo que se basa en la descomposición de partes o elementos para observar las causas y los efectos (Ramón, 2007).

Este método permitirá obtener una serie de informaciones, datos de investigación y la investigación de campo. Además, también la obtención de datos bibliográficos que serán analizados con ellos llegar a entender y describir. Mediante este método se buscar obtener información primaria y secundaria en la que permita llegar a fondo y conocer la realidad en la que se encuentra el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas con respecto a la RSE.

6.2 TÉCNICAS

6.2.1. Encuesta

Estarán diseñadas una serie de encuestas que se aplicaran para la sociedad y los accionistas que permitirá la recopilación de información oportuna para el desarrollo del proyecto, con la utilización de esta técnica nos permita conocer la opinión tanto de la sociedad como de los accionistas sobre el contenido determinado. En la cual se tomará un muestreo de la población beneficiaria de la Comunidad de Eugenio Espejo de Cajas basada en los temas de la RSE, el servicio a la sociedad y la contaminación al medio ambiente que provoca.

6.2.2. Entrevista

Esta técnica de apoyo de investigación se aplicará al Administrador el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas que nos proporcionará la información necesaria en la cual está estructurada con preguntas abiertas que permita al Administrador pueda responder abiertamente previas a la obtención de información además nos permita el diagnóstico de la problemática y orientar la situación de lo que es la RSE.

6.3 INSTRUMENTOS

6.3.1. Cuestionario

Los cuestionarios serán dirigidos tanto a los socios como a la comunidad, serán estructuras de manera correcta con la finalidad de obtener la suficiente información necesaria, con preguntas abiertas para los socios y el cuestionario de la entrevista al Administrador será estructurado con preguntas abiertas.

6.4 MATRIZ DE RELACIÓN

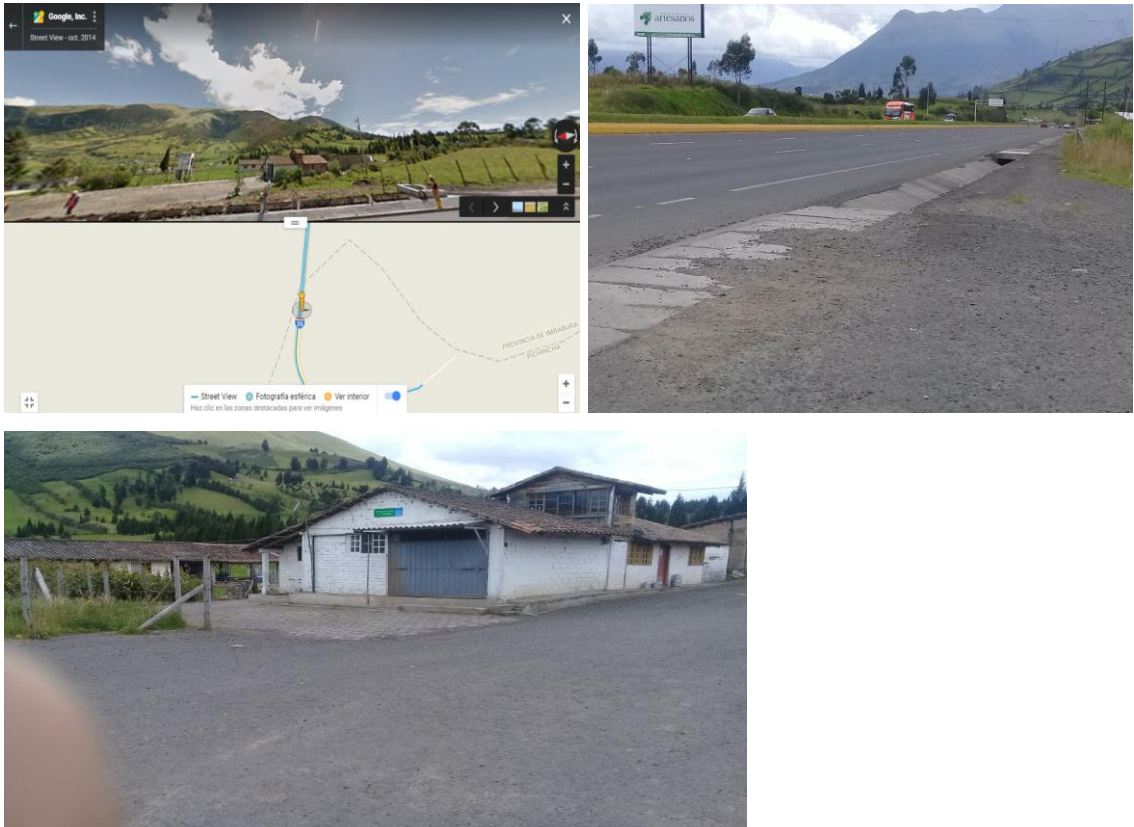
MATRIZ DE RELACIÓN								
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	FUEN TE	INFORMAN TE	TÉCNI CA
Determinar el nivel de conocimiento de los miembros del Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura sobre RSE	Nivel de conocimiento sobre RSE	El conocimiento es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación.	Se medirá el nivel de conocimiento sobre la RSE en el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura	Económica	Interna: Se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas.	Primaria	Administrador	Entrevista
					Externa: Implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad.	Primaria	Socios	Encuesta
				Social	Interna: Implica la responsabilidad de inversionistas, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo.	Primaria	Administrador	Entrevista
					Sociocultural y política externa: conlleva a la realización de acciones y aportaciones para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones.	Primaria	Socios	Encuesta

				Ambiental	<p>Interna: Implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos.</p> <p>Externa: Conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora.</p>	Primaria	Administrador	Entrevista
						Primaria	Socios	Encuesta
<p>Analizar la percepción y las prácticas de la responsabilidad social empresarial que tiene el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura</p>	<p>Percepción de la responsabilidad social empresarial</p>	<p>Bolaños, Bolaños Guillermo “La percepción es el proceso mediante el cual el individuo extrae información del ambiente” p.193</p>	<p>Se medirá la percepción que el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura tiene sobre la RSE</p>	Prácticas internas	Cumplimiento del marco legal	Primaria	Trabajadores	Encuesta
					Desarrollo de la persona	Primaria	Administrador	Entrevista
				Prácticas externas	Proyección a la familia del colaborador	Primaria	Administrador	Entrevista
					Proyección a la comunidad	Primaria	Comunidad	Encuesta
					Participación en el diseño y ejecución de Políticas de Estado	Primaria	Socios	Encuesta

	Prácticas de responsabilidad social empresarial	El rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente	Se medirán las prácticas (económicas, sociales y ambientales) que el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura tiene sobre la RSE	Económica	Interna	Primaria	Administrador	Entrevista
				Económica	Externa	Primaria	Socios	Encuesta
				Social	Interna	Primaria	Administrador	Entrevista
					Sociocultural y política externa:	Primaria	Socios	Encuesta
				Ambiental	Interna	Primaria	Administrador	Entrevista
					Externa	Primaria	Socios	Encuesta
establecer los requerimientos que tiene el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura para la implementación de prácticas de RSE	Requerimiento de prácticas de RSE	Requerimiento es el acto y la consecuencia de requerir	Se medirá los requerimientos que tiene el Centro de Acopio Apangora de la Comunidad Eugenio Espejo de Cajas del Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura sobre la RSE	Proceso de producción del Centro de Acopio	Interna	Primaria	Administrador	Entrevista
				Personal de producción	Interna	Primaria	Personal	Encuesta
				Condición laboral	Externa	Primaria	Personal	Encuesta

6.5 DELIMITACIÓN ESPACIAL

El Centro de Acopio Apangora se encuentra ubicado en la Comunidad de Eugenio Espejo de Cajas, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura frente a la panamericana del Control de Cajas a 500 metros. Su infraestructura consta de: techo de teja, el tamaño de la fábrica no es muy amplia, sus espacios son reducidos.



7. RECURSOS

7.1. GRUPOS DE INVESTIGACIÓN EN LOS QUE SE DESENVUELVE EL TRABAJO DE TITULACIÓN

No aplica

7.2. FINANCIAMIENTO

Todos los gastos que incidan en el transcurso del desarrollo del proyecto de investigación serán tomados por parte de la autora y apoyo paternal y maternal.

a. Humanos

Recurso Humanos	0,00
Subtotal	0,00

b. Materiales

DETALLE	COSTO
- Copias	50,00
- Impresión del proyecto	100,00
- Impresiones de encuestas y entrevistas	20,00 20,00
- Internet	18,00
- Papel Bond	100,00
- Anillado	25,00
- Empastado	120,00
- Cartucho de la impresora	30,00
- Pendráis, Cámara Fotográfica	
Subtotal	483,00

c. Otros

DETALLE	COSTO
- Transportes	85,00
- Viáticos	30,00
Subtotal	115,00

DETALLE	COSTO
Subtotal	608,00
Imprevistos	100,00
TOTAL	708,00

7.3. ESTADÍAS PROGRAMADAS EN CENTRO DE INVESTIGACIÓN

No aplica

8. RELEVANCIA SOCIOECONÓMICA

El presente proyecto de investigación pretende crear un plan para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial enfocadas al talento humano, políticas y recursos del Centro de Acopio Apangora de la Comunidad de Eugenio Espejo de Cajas para facilitar la toma de decisiones, el respectivo análisis y comprensión de dicho centro. Antes mencionado presenta problemas tanto en la materia prima como en su personal ya que no existe un control y método de calidad para la elaboración del producto y procedimientos respectivos acerca de la contaminación ambiental.

Dentro del PNBV el siguiente proyecto de investigación aportará al objetivo número 7 **Objetivo 7:** Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global. Asimismo, el **Objetivo 3:** Mejorar la calidad de vida de la población.

9. PLANIFICACIÓN TEMPORAL

ACTIVIDADES SEMANAS /MESES	MES I				MES II				MES III				MES IV				MES V				RESPONSABLE
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ESTADO DEL ARTE																					La Autora
Elaboración de fichas																					La Autora
Recolección de información																					La Autora
Organización																					La Autora
Redacción																					La Autora
CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO DEL ARTE																					La Autora
DEFINICIÓN DE MÉTODOS Y MATERIALES																					La Autora
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNÓSTICO																					La Autora
ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES																					La Autora
ELABORACIÓN DEL PLAN																					La Autora

10. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alcántara González, O. (2010). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS*

UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. BURGOS: iGR.

Alvarado Rosado, S. M., & Rugel Carvajal, T. K. (Agosto de 2017). *repositotio.unemi.edu*.

Obtenido de repositotio.unemi.edu:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3756/ALVARADO%20Y%20RUGEL%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20DE%20LAS%20EMPRESAS.%20CASO%20DE%20ESTUDIO%20EMPRESAS%20EXPORTADORAS%20DEL%20ECUADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arrondo Esnaola, I. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial: Voluntariedad Vs*

Exigibilidad. Obtenido de ehu.eus: <https://www.ehu.es/.../Responsabilidad-social-empresarial.../e177bfb3-0947-407b-82...>

Barros, M., Retamozo, M., & González, D. (20 de Junio de 2015). *slidedoc.es*. Obtenido de

Universidad Libre Seccional Baranquilla:

<https://s2.slidedoc.es/uploads/DPE2017/03/20/zjbvQipuWz/65f4fea349db76ca734278ed4a178083.pdf>

Barry, M. (17 de 04 de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de eHow en Español:

http://www.ehowenespanol.com/objetivos-responsabilidad-social-info_147208/

Calderón, J. F. (s.f.). *Cemefi*. Obtenido de ERS: %20DE%20 LIBROS%20DE%20

RSE/concepto esr.pdf