



UNIDAD ACADÉMICA:

OFICINA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

TEMA:

“MODELO DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS SOCIALES PARA LA EMPRESA PRODUCTORA DE GELATINA PURA PRODEGEL S.A.”

Diseño de Modelo Complejo previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación.

Línea de Investigación, Innovación y Desarrollo principal:

Emprendedorismo y/o Responsabilidad Social.

Caracterización técnica del trabajo:

Desarrollo e Investigación

Autora:

María Gabriela Andrade Gamboa

Director:

Tarquino Fidel Patiño Espín, Ing. MBA.

Ambato – Ecuador

Marzo 2017

“Modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.”

Informe de Trabajo de Titulación
presentado ante la
Pontificia Universidad Católica del
Ecuador Sede Ambato

por

María Gabriela Andrade Gamboa

En cumplimiento parcial de los
requisitos para el Grado de
Magister en Administración de
Empresas mención Planeación



Oficina de Investigación y Postgrados
Marzo 2017

Modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.

Aprobado por:

Diego Armando Jiménez Bosquez, Ma.
Presidente del Comité Calificador
Director de la Oficina de Investigación y Posgrados

Ángel Rogelio Ortiz del Pino, MBA.
Miembro Calificador

Tarquino Fidel Patiño Espín, MBA.
Miembro Calificador
Director de Proyecto

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
Secretario General

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr.
Miembro Calificador

Fecha de aprobación:
Marzo 2017

Ficha Técnica

Programa: Magister en Administración de Empresas mención Planeación

Tema: “Modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.”

Tipo de trabajo: Diseño de Modelo Complejo

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo e Investigación

Autor: María Gabriela Andrade Gamboa

Director: Ing. MBA. Tarquino Fidel Patiño Espín

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Emprendedorismo y/o Responsabilidad Social (obligatoria)

Secundaria: Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas (optativa)

Resumen Ejecutivo

La sanción impuesta por parte del Ministerio de Ambiente a PRODEGEL S.A. en el año 2014, hace que la empresa requiera, como parte de las acciones correctivas, implementar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial (RSE), que le permita ejercer unas “competencias sociales empresariales” que evidencien su pleno compromiso con la comunidad y el ambiente. Para tal efecto, se adopta como referente las especificaciones y requisitos de la ISO 26.000, (norma técnica internacional guía en responsabilidad social), cuyo cumplimiento se diagnostica con la aplicación de varias herramientas de análisis y que permiten establecer las brechas en las que debe trabajar la empresa; con estos resultados se pueden definir y describir las “competencias sociales empresariales” específicas para PRODEGEL S.A., que deben desarrollarse como parte de su trabajo diario, y así generar ese valor agregado que mejore su imagen corporativa. De ahí que, el modelo de gestión de competencias sociales elaborado, planteado e implementado, establece un sistema estructurado y técnico que permite a PRODEGEL S.A. planificar, ejecutar, y evaluar tanto las competencias sociales creadas, así como los requerimientos de la ISO 26000, como modelo referente de toda empresa que desea evidenciar su responsabilidad social.

Declaración de Originalidad y Responsabilidad

Yo, María Gabriela Andrade Gamboa, portador de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte No. 180360942-7, declaro que los resultados obtenidos en el proyecto de titulación y presentados en el informe final, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación, son absolutamente originales y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

María Gabriela Andrade Gamboa

CI. 180360942-7

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios quien es mi guía y fortaleza cada día; a mi madre por ser el mejor ejemplo de vida, de esfuerzo y lucha constante.

Reconocimientos

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera y mi posgrado; a la Phd. Varna Hernandez, Director y Doris Rosales Secretaria del Departamento de Investigación y Postgrados, así como también, a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi Director y Lector de Disertación, Ing. MBA. Tarquino Fidel Patiño Espín., Dr. MBA. Ángel Ortiz, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la disertación.

Agradezco a la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., por brindarme el espacio y la información necesaria para poder llevar a cabo la investigación y la implementación del proyecto, de manera especial al gerente de la compañía Ing. Fabricio Palacios.

Resumen

La empresa PRODEGEL S.A., en el año 2014 fue sancionada por el Ministerio del Ambiente; y como parte de las acciones correctivas se le solicita mejorar sus relaciones comunitarias, aspecto que determina la necesidad, no solo de cumplir con la exigencia regulatoria, sino de implementar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial (RSE), que le permita ejercer unas “competencias sociales empresariales” que evidencien su pleno compromiso con la comunidad y el ambiente. Para el efecto, se adopta como referente las especificaciones de la ISO 26.000, (norma técnica internacional guía en responsabilidad social), cuyo cumplimiento se diagnostica en base a entrevistas con los funcionarios responsables, utilizando una herramienta creada en Excel, en la que se verifican los requisitos de cada una de las 7 materias fundamentales que exige la norma, de manera automática aparece la brecha, misma que junto al criterio de los trabajadores en base a la encuesta que se efectúa, se analiza con un FODA, que permite a su vez definir y describir las “competencias sociales empresariales” específicas para PRODEGEL, las que deben desarrollarse como parte de su trabajo diario, y así generar ese valor agregado que mejore su imagen corporativa. El modelo de gestión de competencias sociales implementado, establece un sistema estructurado y técnico que permite a PRODEGEL S.A. planificar, ejecutar, y evaluar tanto las competencias sociales creadas, así como los requerimientos de la ISO 26000, como modelo referente de toda empresa que desea evidenciar su responsabilidad social.

Palabras claves: responsabilidad social empresarial, competencias, competencias sociales, ISO26000

Abstract

The company PRODEGEL S.A. was fined by the Ministry of the Environment in the year 2014 and as part of the correction actions they were requested to improve their community relationships, an aspect that determines the need not only to comply with the current regulation but also to implement a management model for corporate social responsibility (CSR). This made it possible to apply some “corporate social competences” that express their full commitment to the community and the environment. To this end, the specifications of ISO 26.000 (the International Technical Standards Guide for Social Responsibility) are adopted. Their compliance is diagnosed by interviews with the employees in charge using a tool created in Excel in which the requirements of each of the 7 essential materials that the standards demand are verified. The gap appears automatically and together with the employees’ criteria based on the survey that was carried out, it was analyzed with SWOT making it possible to define and describe the specific “corporate social competences” for PRODEGEL, the ones that must be developed as part of their daily work. In this way, added value is generated, thus improving its corporate image. The implemented management model of social competences establishes a structured and technical system that helps PRODEGEL S.A. to plan, carry out and evaluate both the social competences that were created and the requirements of ISO 26000 as a reference model of all companies that wish to demonstrate their social responsibility.

Key words: corporate social responsibility, competences, social competences, ISO26000.

Tabla de Contenidos

Ficha Técnica.....	iii
Declaración de Originalidad y Responsabilidad	iv
Dedicatoria	v
Reconocimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Tabla de Contenidos	ix
Lista de tablas	xi
Lista de cuadros	xii
Lista de gráficos	xiii
Lista de esquemas	xiv
Lista de ilustraciones	xv
CAPÍTULOS.....	1
1. Introducción	1
1.1. Presentación del trabajo.....	1
1.2. Descripción del documento.....	2
2. Planteamiento de la Propuesta de Trabajo.....	4
2.1. Información técnica básica	4
2.2. Descripción del problema	4
2.3. Preguntas básicas.....	5
2.4. Formulación de metas.....	5
2.5. Objetivos	6
Objetivo General.....	6
2.6. Delimitación funcional.....	6
3. Marco Teórico	7
3.1. Definiciones y conceptos	7
3.1.1. Modelo de gestión	7
3.1.2. Responsabilidad social empresarial	7
3.1.3. Competencias sociales	8
3.1.4. Modelo de Gestión de Competencias Sociales	10
3.2. Estado del arte.....	10
3.2.1. Fundamentación Legal.....	15
4. Metodología	17
4.1. Métodos aplicados	17
4.1.1. Población y muestra.....	20
4.1.2. Método de recolección de datos	20
4.1.3. Estadística de la información	21
4.1.4. Bibliografía.....	22
4.2. Diagnóstico	22
4.2.1. Encuesta dirigida al personal administrativo y operativo.....	22
4.2.2. Herramienta ISO 26000 – entrevista.....	26
4.2.2.1. Materias Fundamentales.....	27
4.2.3. Identificación e involucramiento de las partes interesadas.....	35
4.2.4. FODA PRODEGEL S.A.....	36
4.2.5. Análisis de competencias PRODEGEL S.A.....	43
5. Resultados	45
5.1. Producto final del proyecto de titulación	45

5.1.2. Procedimiento metodológico del modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.	49
5.1.2.1. Planificación.....	53
5.1.2.2. Implementación	68
5.2. Evaluación preliminar.....	96
5.3. Análisis de resultados	98
6. Conclusiones y Recomendaciones	102
6.1. Conclusiones	102
6.2. Recomendaciones	103
APÉNDICES.....	104
Apéndice A. -Fundamentación Legal	104
Apéndice B. -Herramientas de evaluación para el diagnóstico	108
Apéndice C. -Material utilizado en la implementación	115
Apéndice D. -Herramientas de evaluación principal.....	129
REFERENCIAS	182
RESUMEN FINAL	185

Lista de tablas

1. Familiaridad con la RSE	23
2. Compromiso con la RSE.....	23
3. PRODEGEL S.A. cumple con prácticas laborales responsables.....	24
4. PRODEGEL S.A. cumple con cuidado ambiental.....	24
5. PRODEGEL S.A. apoya a la comunidad	24
6. Relación empresa - proveedor.....	25
7. Relación empresa - clientes.....	25
8. Demostrar comprometimiento con la comunidad y medio ambiente	25
9. PRODEGEL S.A. promueve comportamiento ético y transparente.....	26
10. Resultado global de la aplicación de la herramienta ISO 26000.....	28
11. FODA materias fundamentales PRODEGEL S.A.	37
12. Planificación estratégica área de talento humano PRODEGEL S.A.	56
13. Plan de acción para la implementación del modelo de competencias sociales de PRODEGEL S.A.....	60
14. Indicadores para la implementación del modelo de competencias sociales de PRODEGEL S.A.	65
15. Plan de capacitación comunidad y proveedores.....	87
16 . Cronograma Visitas Empresas.	89
17. Herramienta de evaluación RSE PRODEGEL S.A.....	93
18. Evaluación preliminar modelo de gestión competencias sociales PRODEGEL S.A.....	96
19. Análisis de resultados del desarrollo del modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.	100

Lista de cuadros

1. Materias fundamentales de la RSE según la ISO 26000.....	14
2. Responsables entrevistas herramienta ISO 26000.....	27
3. Procedimiento metodológico	49
4. Herramienta reporte de acción correctiva (RAC).	58
5. Actividades de implementación derechos humanos.....	68
6. Competencia social derechos humanos.....	68
7. Declaratoria derechos humanos PRODEGEL S.A.....	68
8. Actividades de implementación asuntos consumidores	72
9. Competencia social asunto consumidor	72
10. Actividades de implementación prácticas justas de operación.....	74
11. Competencia social prácticas justas de operación	75
12. Código de ética PRODEGEL S.A.	75
13. Actividades de implementación medio ambiente	79
14. Competencia social medio ambiente.....	80
15. Actividades de implementación gobernanza de la organización.....	82
16. Competencia social gobernanza de la organización	82
17. Impulso de ideas y proyectos de RSE.....	83
18. Actividades de implementación desarrollo de la comunidad	85
19. Competencia social desarrollo de la comunidad.....	86
20. Empresas miembros de CERES.....	88
21. Actividades de implementación prácticas laborales	90
22. Competencia social prácticas laborales	91
23. De la desvinculación asistida o <i>outplacemet</i>	92

Lista de gráficos

1. Gobernanza de la organización.....	29
2. Derechos humanos.....	30
3. Prácticas laborales	31
4. Medio ambiente	32
5. Practicas justas de operación	33
6. Asunto consumidor.....	34
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	35

Lista de esquemas

1. <i>Stakkeholders</i> de PRODEGEL S.A.....	36
2. Modelo de gestión de competencias sociales PRODEGEL S.A.....	46
3. Flujograma de fases del modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.	48
4. Cadena de valor PRODEGEL S.A.	54

Lista de ilustraciones

1. Capacitación derechos humanos	71
2. Infografía derechos del consumidor	73
3. Infografía etiquetado del producto	74
4. Infografía producción más limpia	81
5. Capacitación RSE.....	84

Capítulo 1

Introducción

1.1. Presentación del trabajo.

La responsabilidad social en la actualidad no se circunscribe al cumplimiento de un requerimiento normativo o legal; sino que constituye una forma de evidenciar ante la sociedad que es cada vez más exigente en éste tema, el compromiso auténtico de una empresa con el cuidado ambiental y el respeto a la comunidad.

El problema de estudio inicia cuando PRODEGEL S.A., fue cuestionada en el tema del cumplimiento ambiental por el ministerio correspondiente en el año 2014; comprometiéndola a ejecutar determinadas acciones como parte de su “plan de manejo ambiental”, enfocadas a la prevención y reducción de la contaminación y a las relaciones comunitarias; sin embargo, desconoce y peor aún puede evidenciar de manera formal, el cumplimiento de todas las especificaciones que califican a una empresa como “socialmente responsable”; de ahí la importancia de implementar un modelo de gestión que se plantee en base a una norma técnica internacional guía en responsabilidad social.

El “modelo de competencias sociales” que se desarrolla en éste proyecto, establece en base a los requisitos de la ISO 26.000, los “comportamientos específicos que se espera de la empresa”, para demostrar de manera estructurada ante los organismos estatales y la sociedad en general, que actúa como un negocio socialmente responsable.

Para lograr este fin, se parte de un diagnóstico inicial, con la aplicación de una encuesta a los colaboradores tanto del área operativa como del área administrativa de PRODEGEL S.A., para conocer la percepción de los mismos ante el cumplimiento de la responsabilidad social en la empresa; lo que se contrasta con los resultados de las entrevistas a los funcionarios directamente vinculados a la problemática, sobre el cumplimiento de los requisitos de la ISO 26000, aplicando una herramienta en Excel generada para el efecto con las siete materias fundamentales de la responsabilidad social y sus correspondientes asuntos, que de manera automática permite visualizar las brechas, y por medio de un FODA describirlas, para establecer entonces las competencias sociales empresariales y el plan de acción que corresponda.

El modelo de gestión que se implementa en la empresa, comprende tres fases: planificación, implementación y evaluación, que están apoyados en un proceso metodológico que contiene las

fases, objetivos, pasos, métodos y participantes necesarios para lograr dicho fin. En la planificación se establece la misión, visión, objetivos y estrategias del modelo, así como el plan de acción a seguir, el cual se pone en marcha en la implementación, tomando en cuenta las 19 brechas encontradas respecto al cumplimiento de las materias fundamentales de la responsabilidad social según la ISO 26000, finalmente con la herramienta generada para el diagnóstico, se cuenta con una matriz de evaluación y de auditorías anuales que permite ir revisando los avances y mejoras obtenidas a través de la implementación.

Es así, como el Modelo de gestión de competencias sociales, establece un sistema estructurado y técnico que le permite a PRODEGEL S.A. planificar, ejecutar, y evaluar las competencias sociales generadas, y que evidencian su responsabilidad social y el cumplimiento al objetivo estratégico institucional del año 2016 consignado en su planificación estratégica de “fortalecer la gestión de talento humano y responsabilidad social” a través de “elaborar un modelo de gestión de responsabilidad social”.

1.2. Descripción del documento.

Para obtener el modelo de gestión de competencias sociales como producto final, pasa primero por un proceso investigativo estructurado y organizado por capítulos de la siguiente manera:

Capítulo 1 de la introducción; donde se presenta el trabajo de estudio, realizando una descripción general de la investigación realizada y explicando las etapas del desarrollo del modelo de competencias sociales.

Capítulo 2 del planteamiento de la propuesta de trabajo; donde se encuentra la información técnica básica del proyecto, la descripción del problema existente en la empresa, las preguntas básicas que delimitan el proyecto y la formulación de metas y objetivos que se pretenden lograr y alcanzar al obtener el producto final de la investigación.

Capítulo 3 del marco teórico; este apartado se divide en dos partes fundamentales, la primera donde se muestran algunas de las definiciones y conceptos científicos, así como la fundamentación legal, que contextualiza y respalda la investigación y el desarrollo del modelo de gestión; y la segunda, donde se realiza una recopilación y análisis de varias investigaciones anteriores o recientes relacionadas con la temática de estudio.

Capítulo 4 de la metodología; aquí se realiza una descripción de los métodos utilizados para llevar a cabo la investigación, las herramientas, instrumentos y técnicas aplicadas para poder recopilar toda la información relevante y de utilidad a ser analizada, ya que también en este apartado, se detallan los resultados obtenidos en el diagnóstico que se realiza a la empresa, a través de la aplicación de encuestas, entrevistas y generación del FODA.

Capítulo 5 de los resultados; aquí se detalla la descripción y desarrollo del modelo de gestión de competencias sociales elaborado para la empresa, su evaluación preliminar y el análisis de resultados.

Capítulo 6 de las conclusiones y recomendaciones; detalla de manera general y concisa los hallazgos obtenidos en la investigación y las premisas que la empresa debe tomar en cuenta.

Adicional se cuenta con apéndices donde se encuentran los formatos desarrollados y aplicados para la investigación. Un apartado donde se cuenta con las referencias bibliográficas usadas como fuente de investigación y respaldo teórico científico. Así como también los índices de contenidos, tablas y figuras como guía para la revisión de los contenidos.

Capítulo 2

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

2.1. Información técnica básica

Tema: Modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.

Tipo de trabajo: Diseño de Modelo Complejo

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo e Investigación

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Emprendedorismo y/o Responsabilidad Social (obligatoria)

Secundaria: Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas (optativa)

2.2. Descripción del problema

La empresa productora de gelatina ecuatoriana S.A. PRODEGEL, afrontó en el año 2014 una sanción de la autoridad ambiental relacionada con el incumplimiento de ciertos parámetros de descarga de agua al río Pachanlica; una vez que se construyó una planta de tratamiento de última tecnología para las aguas residuales del proceso, con la que se solucionó el tema ambiental, la autoridad impuso además la ejecución de obras físicas en la comunidad vecina de Salasaka, empezando una relación insipiente con la comunidad y la preocupación de cómo se debe manejar el tema de responsabilidad social empresarial, el cual no había sido considerado anteriormente en PRODEGEL S.A.

A partir de ese momento, se han realizado ciertas acciones como parte del plan de manejo ambiental, pero se desconoce y no se puede evidenciar un cumplimiento de todos los requisitos que califican a una empresa como socialmente responsable, provocando una gestión incompleta, limitada y sin criterios técnicos que guíen su aplicación.

El problema descrito anteriormente, surge porque en PRODEGEL S.A. no existe un sistema de gestión de responsabilidad social basado en competencias sociales empresariales, las cuales constituyen las pautas de comportamiento que deben ser adoptadas por la empresa para evidenciar una gestión socialmente responsable; si bien la empresa ejecuta acciones en este sentido, las mismas deben incluirse en un sistema técnico, que permita valorarlas o tomar un plan de acción por aquellas que no se ejecutan.

Trabajar en un proyecto sobre responsabilidad social, se justifica, por cuanto a nivel mundial conforme se manifiesta en el texto de la ISO 26000, se le da cada vez más importancia y reconocimiento a las empresas que desarrollan habilidades o comportamientos sociales, encaminados a asegurar ecosistemas saludables, equidad social y una buena gobernanza de las organizaciones.

2.3. Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

Por una sanción de la autoridad ambiental y las insipientes relaciones sociales con la comunidad.

¿Por qué se origina?

La insipiente relación con la comunidad y el limitado control al cumplimiento de los estándares ambientales.

¿Qué lo origina?

El enfoque de la administración en la parte financiera y de productividad, mas no en la de su relación con sus *stakeholders*.

¿Cuándo se origina?

En el año 2014.

¿Dónde se origina?

En la empresa productora de gelatina ecuatoriana S.A. PRODEGEL.

¿Dónde se detecta?

En la empresa productora de gelatina ecuatoriana S.A. PRODEGEL.

2.4. Formulación de metas

- **Meta:** Desarrollo de un modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.
- **Hipótesis de trabajo:** La implementación de un modelo de gestión de competencias sociales, permite a PRODEGEL S.A. evidenciar su responsabilidad social como valor agregado que mejora su imagen corporativa.

2.5. Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., para que se evidencie su responsabilidad social como un valor agregado que mejora su imagen corporativa.

Objetivos Específicos

- Analizar la responsabilidad social y la gestión de competencias sociales empresariales, los modelos y sus procesos de implementación, para la fundamentación teórica de la investigación en PRODEGEL S.A.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión de competencias sociales en la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., como línea de partida para el planteamiento del modelo.
- Diseñar el modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.
- Implementar el modelo de gestión de competencias sociales en la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., para el mejoramiento de la administración de la responsabilidad social empresarial.

2.6. Delimitación funcional

Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

Disponer de un modelo de gestión de competencias sociales, permite a PRODEGEL S.A. evidenciar su responsabilidad social como valor agregado que mejora su imagen corporativa.

Capítulo 3

Marco Teórico

3.1. Definiciones y conceptos

3.1.1. Modelo de gestión

Un modelo, es un patrón o guía de acción que nos brinda los elementos esenciales para el cumplimiento de un objetivo. El mismo puede ser sujeto a imitación o reproducción, ya que se puede adaptar a las diferentes circunstancias y necesidades existentes.

Según la ISO 9000 (2010) el termino gestión se refiere a las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”

De ahí que, un modelo de gestión es una ruta para establecer las acciones, políticas y los objetivos para lograr la visión y misión que se ha planteado la empresa, de una manera ordenada, documentada y justificada.

3.1.2. Responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial (RSE) según la AHK-Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano Alemana, es “un modelo de gestión empresarial, a través de cuyas actividades, las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficio propio” ¹ y según Molina & Santander (2015), se basa en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental”.

Para la Unión Europea, en el Libro Verde de 2001, la RSE es “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” ².

Según el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social:

La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las

¹ <http://ecuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial/>

² <http://alfonsohuedo.com/que-es-la-rse/>.

generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

La Organización Internacional de Normalización, a través de la ISO 26000 (2010) Guía de Responsabilidad Social, menciona que:

La responsabilidad que tiene una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasiona en la sociedad y en el medio ambiente, mediante la práctica de un comportamiento ético y transparente, que aporte al desarrollo sostenible y el bienestar social; tomando en consideración las expectativas de sus stakeholders; cumpliendo con la normativa aplicable y coherente con la normativa internacional de comportamiento, y este integrada en toda la organización.

En general entonces, la responsabilidad social es el compromiso ético y transparente que tienen las empresas a favor del desarrollo sustentable y sostenible de la sociedad, sus grupos de interés y el medio ambiente.

Esta responsabilidad social en las empresas, sin duda, empieza casa adentro con los colaboradores que son los que hacen posible el negocio y se proyecta al entorno con sus proveedores, clientes, gobierno y con la sociedad en su conjunto.

3.1.3. Competencias sociales

Para entrar en detalle, primero es necesario definir qué es competencia, entendiéndose como un concepto multidimensional, aplicable en todos los aspectos de la vida, sean estos educativos, laborales, empresariales, sociales y ciudadanos.

Para ello de manera general, según Alles Cersósimo (2011), en el campo de Talento Humano, hace referencia a que las competencias son las "características de personalidad" que se traducen en "comportamientos observables y que generan un desempeño exitoso".

Almudena Hidalgo (2013), por su parte define como competencia a los "conocimientos, habilidades y actitudes que favorecen el correcto desempeño del trabajo y que la organización pretende desarrollar para la consecución de los objetivos empresariales."

Y es que actualmente, las competencias son entendidas, como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, que implican o integran ciertos niveles, que van desde saber cómo (conocimiento), saber hacer (habilidades y destrezas), al saber estar (capacidad de relacionarse, comunicarse y trabajar en equipo), valorando las consecuencias de ese saber ser (valores y actitudes) (Tobón, Pimienta y García, 2010).

De ahí que, en este mundo altamente competitivo, se requiere de hombres y mujeres más activos, que con base a su proyecto ético de vida, participen y actúen de manera integral en la sociedad y contribuyan al desarrollo de la misma, en un contexto de competencias amplias para vivir y convivir en una sociedad que cada vez es más compleja.

En base a este antecedente nace el concepto de competencia social, que según Bisquerra Alzina (2016), es la “capacidad que se tiene para mantener buenas relaciones con otras personas o grupos de interés, esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva”³, respeto por los demás, el comportamiento pro social y cooperación, asertividad, que permiten valorar y respetar los derechos de cada individuo; así como, realizar acciones a favor de los mismos.

También se entiende como competencias sociales según Valverde (2001), a la capacidad de desarrollar con eficacia la actividad de trabajo movilizando los conocimiento, habilidades, destreza y comprensión para conseguir los objetivos.

Con las organizaciones sucede lo mismo, deben desarrollar competencias empresariales que les permitan demostrar que son socialmente responsables tanto internamente con sus propios trabajadores, como hacia fuera con sus clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente.

Las competencias sociales efectivamente desarrolladas, entonces son aquellas que permiten afrontar eficazmente las diversas problemáticas que se presentan con los *stakeholders*, teniendo una capacidad de comunicación efectiva con los trabajadores y proveedores, respeto por la sociedad, comunidad y recursos naturales en donde se desenvuelve la empresa.

Estas competencias sociales, se fundamentarán en el hecho de hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley, favoreciendo al desarrollo sostenible y sustentable, buscando el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el ambiente.

En este contexto, las competencias sociales deben ser vistas desde una óptica positiva y promotora de una convivencia de calidad en todos los aspectos de la empresa; así como también, como un componente desarrollo de una formación social y humanística del personal que ahí trabaja. (López, Iriarte y González, 2006)

“La mayor parte de las competencias están íntimamente vinculadas al servicio de la visión, la estrategia a desarrollar y el contexto (interno, social, económico, tecnológico) de la organización”.

³ <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/competencia-social.html>

(Equipo de Consultoría Social de Sartu y Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizcaia, 2013).

Por tanto, el desarrollo de las competencias sociales dentro de una organización son de vital importancia para el cumplimiento de la visión de responsabilidad social y desarrollo sostenible y sustentable que ahora las empresas deben buscar, a efectos de generar un valor agregado al *core* del negocio sea cual este fuere.

3.1.4. Modelo de Gestión de Competencias Sociales

Realizar las actividades de la empresa de manera adecuada, determinando qué y cómo se deben hacer, permite buscar un buen desempeño para lograr el éxito que se pretende alcanzar.

Para esto, las organizaciones requieren contar con un modelo de gestión, que permita crear un horizonte que sirva de referencia y guía para “contribuir al desarrollo de su misión y al logro de su visión, en coherencia con los valores” (3s_gestion, 2013).

La gestión por competencias está estrechamente vinculada a la visión y a la estrategia organizacional y al contexto interno, social, económico, tecnológico de la empresa, por lo que su implementación debe ajustarse en función a las necesidades de la empresa y adaptarse a la situación y cambios de la organización en función de buscar la eficacia empresarial.

3.2. Estado del arte

Se han realizado varios estudios sobre las diferentes perspectivas y enfoques de la responsabilidad social a nivel mundial, Latinoamérica y en el Ecuador.

Uno de ellos es el caso de Forum Empresa, la red de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de las Américas, que presenta el estudio: “El Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina 2011”, donde se hace un análisis cuantitativo en base a la aplicación de un cuestionario *online* de las “percepciones de los consumidores y ejecutivos de empresas sobre el estado de la RSE en América Latina”, construido en base a las dimensiones de la RSE y las acciones y expectativas de la guía ISO 26.000. Los cuestionarios aplicados toman en cuenta variables como la toma de decisiones y transparencia, relación con la comunidad, el medio ambiente, consumidores, relación con los trabajadores, ambiente para el desarrollo de la RSE, prácticas de consumo, resultando así, un total de sesenta y un preguntas a responder por las empresas y 49 preguntas por los consumidores, buscando con ello ofrecer información relevante y datos cuantitativos a las organizaciones para que generen sus propuestas de RSE.

“La responsabilidad social de la empresa en América Latina” (2011), es un conglomerado de varios artículos científicos elaborados por catorce consultores y expertos en el tema provenientes de nueve nacionalidades de América Latina y España, que conforman un libro netamente práctico, basado en la realidad de las empresas y el desarrollo económico y social de los países.

En Venezuela se puede citar la publicación “Prácticas y tendencias actuales de la Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental”, de Espiñeira, Sheldon y Asociados (2010); esta II encuesta de soluciones de sostenibilidad social y ambiental, refleja principalmente los avances que han tenido las organizaciones en la “incorporación del compromiso social y ambiental” en su planeación estratégica y las prácticas relacionadas a sus “grupos de interés y mecanismos de comunicación para darlas a conocer”.

En el Ecuador existen algunos avances investigativos con relación a la Responsabilidad Social, esto se puede evidenciar en algunos trabajos académicos, estudios e iniciativas desarrolladas y publicadas por distintos organismos reconocidos en el país y universidades:

Morales Herrera, K (2012) presenta el estudio: “Sostenibilidad Empresarial, experiencias de Responsabilidad Social en empresas ecuatorianas”, donde analiza las materias fundamentales de la ISO 26000 y su relación con los once casos de estudio planteados (seis empresas grandes y cinco Pymes), además se llega a determinar que solo seis de ellas han incorporado o están en proceso de incorporación de un modelo de gestión integral responsable y las Pymes son las que poseen certificaciones responsables que les permite tener mejores oportunidades de negocio en otros países.

“Estudio de Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador”, es una investigación realizada por Torresano, M (2012), con el patrocinio de la *IDE Business School* donde es docente. Los resultados de este informe arrojaron que la situación en la RSE en Ecuador es bastante insipiente y nada óptima debido a la falta de cultura organizacional en torno a este tema por parte de las empresas, de hecho únicamente el 51% de ellas ha introducido alguna práctica de RSE.

La Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (2012), por su parte presenta el estudio “Percepción del ecuatoriano frente a la Responsabilidad Social de las empresas” realizado por la CONSULTORA APOYO, donde se contempla casos de estudio por medio de encuestas realizadas a hogares seleccionados en Quito, Guayaquil, Cuenca y el Oriente, determinando que los ecuatorianos recuerdan a las empresas que son socialmente responsables no por un mero tema publicitario, sino porque cumplen con las normas y principios de la realidad social, económica y ambiental del país, como principales estándares de su cultura organizacional, ética y moral;

además, dentro de los resultados, se percibe la falsa concepción de la RSE, ya que se cree que las empresas que la practican son extranjeras (53%) o compañías grandes (73%).

En el 2008 el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), realiza dos publicaciones importantes: “El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial” y “Responsabilidad Social Empresarial (RSE): mis primeros pasos”, que buscan la participación de las empresas en una gestión socialmente responsable y que trabajen en pro de los problemas de desarrollo de la sociedad ecuatoriana . Según esta entidad ocho de cada diez ecuatorianos desconocen qué es la RSE.

Según el estudio “Estado de la Competitividad Responsable”, realizado por la ONG británica Accountability, en su ranking de ciento ocho países, ubica al Ecuador en la posición setenta y nueve, lo que denota que el país se encuentra en un proceso de transición y construcción dentro de la sociedad, la misma que va tomando mayor importancia e influencia en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Para el desarrollo de este estudio, la base principal será la Norma internacional ISO 26000 - Responsabilidad Social (2010), la cual es la principal normativa y guía para las empresas sobre las mejores prácticas de responsabilidad social; ésta pretende ayudar al desarrollo sostenible de las organizaciones; ya que, el desempeño de las mismas en relación a la sociedad en donde opera y su impacto sobre sus grupos de interés y el medio ambiente, se han vuelto temas críticos y de vital importancia para el desempeño integral y eficaz de las empresas. Lo que se busca asegurar con esto es ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones.

Global STD Certificación (2016), sostiene que la ISO 26000 es una gran herramienta para las empresas; ya que, “las ayuda a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones” (ISO 26000, 2010).

Las empresas cada vez más están sometidas a un análisis mayor y profundo respecto a su desempeño en materia de responsabilidad social por parte de sus grupos de interés y sobre las maneras en que han integrado un comportamiento socialmente responsable en la organización; ya que, esto influye directamente en su ventaja competitiva, reputación, mantener la motivación y compromiso de los trabajadores “y sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera” (ISO 26000, 2010).

De acuerdo a la ISO 26000 (2010), la responsabilidad social se basa en la práctica de dos actividades fundamentales, la primera en el reconocimiento propio de la actividad y la segunda identificación e involucramiento de todas las partes interesadas.⁴

Esto implica mantener prácticas de rendición de cuentas y transparencia, un comportamiento ético, respeto por las partes interesadas: empresa – proveedor, empresa – cliente, respeto por la ley y las normativas, respeto por los derechos humanos, prácticas laborales justas basadas en la importancia de los trabajadores y el cuidado de su salud y seguridad ocupacional, el cuidado del medio ambiente a través de un análisis del impacto que se genera y cómo mitigar el mismo; y, el desarrollo sostenible de las comunidades aledañas a la empresa.

Para ello se requiere de:

- a) Comprensión de lo que es la vida social y la relación con todos los vinculados a la empresa.
- b) Una alineación coherente entre lo que se dice y se hace; entre lo que la empresa predica dentro de sus valores y compromisos institucionales y lo que realmente hace en vinculación con sus *stakeholder*.
- c) El diseño de estrategias, espacios y modalidades de trabajo que promuevan el desarrollo de competencias sociales en todo el personal de la Institución.⁵

Las organizaciones, según la ISO 26000 (2010), deben abordar siete principios, siete materias fundamentales y sus respectivos asuntos y acciones, para definir el alcance que tiene la responsabilidad social en su accionar y con ello poder establecer las competencias sociales que deben desarrollar para integrarlas a sus procesos.

Los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, así como, el respeto por las partes interesadas, la legalidad, la normativa internacional y los derechos humanos, son en los que las organizaciones deben basar su comportamiento y conducta para actuar en los diferentes ámbitos ya sean social, ambiental, legal, cultural, política y organizativo.

Por otra parte las materias fundamentales de la responsabilidad social y sus respectivos asuntos son:

⁴ ISO 26000 (2010) Norma Internacional. Guía de Responsabilidad Social. Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza.

⁵ Coronado, M. (2008). Competencias sociales y convivencia, 1^a. Ed. Noveduc Libros. Buenos Aires.

Cuadro 1. Materias fundamentales de la RSE según la ISO 26000

Materia Fundamental	Asuntos
<p>1.- Gobernanza de la organización: La organización debe responsabilizarse de los impactos de sus decisiones y actividades en la implementación de la responsabilidad social</p>	
<p>2.- Derechos humanos: “respetar, proteger, cumplir y hacer” que se cumplan los derechos humanos incluso fuera de los límites de la empresa.</p>	<p>Asunto 1: Debida diligencia Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos Asunto 3: Evitar la complicidad Asunto 4: Resolución de reclamaciones Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables Asunto 6: Derechos civiles y políticos Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo</p>
<p>3.- Prácticas laborales: “son esenciales para la justicia social, estabilidad y la paz”</p>	<p>Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social Asunto 3: Diálogo social Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo</p>
<p>4.- El medio ambiente: “promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles”</p>	<p>Asunto 1: Prevención de la contaminación Asunto 2: Uso sostenible de los recursos Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático Asunto 4: Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.</p>
<p>5.- Prácticas justas de operación: busca promover la adopción de la responsabilidad social hacia otras organizaciones.</p>	<p>Asunto 1: Anti-corrupción Asunto 2: Participación política responsable Asunto 3: Competencia justa Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad</p>
<p>6.- Asunto consumidores: prácticas justas y protección al consumidor, dando acceso a productos y servicios esenciales, impulsando el consumo</p>	<p>Asunto 1: Prácticas justas de marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación. Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Asunto 3: Consumo sostenible</p>

sostenible.

Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores

Asunto 6: Acceso a servicios esenciales

Asunto 7: Educación y toma de conciencia

7.- Participación activa y desarrollo de la comunidad:

contribución en el desarrollo de una mejor calidad de vida en la/s comunidad/es cercanas.

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Asunto 2: Educación y cultura

Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología

Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos

Asunto 6: Salud

Asunto 7: Inversión social

Fuente: Norma ISO 26000, 2010

Estos principios, materias y asuntos fundamentales de cumplimiento de responsabilidad social que deben cumplir las empresas, se relacionan e involucran a sus partes interesadas o *stakeholder*.

De ahí que, la *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (1984) Boston, MA: Pittman, nos da el concepto de *stakeholders* o grupos de interés como:

*Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación.*⁶

Los *stakeholders* o partes Interesadas según la Norma ISO 26000 (2010) guía de responsabilidad social, se define como al “individuo o grupo que tiene intereses en cualquier decisión o actividad de la organización”.

Los grupos de interés o grupos relacionados, generan una fuerte presión en la cadena de valor de la empresa, son quienes influyen en las decisiones y acciones de la misma; sin ellos, no existiría el giro de negocio y no se cerraría el ciclo, por lo tanto, son de vital importancia para la existencia de la empresa, y por ello, la necesidad de mantener buenas relaciones y combinar esfuerzos para un desarrollo sustentable.

3.2.1. Fundamentación Legal

⁶ <http://www.eumed.net/libros-gratis/2016/1506/stakeholders.htm>

La responsabilidad social, al estar en un marco de proceso de construcción en el Ecuador, hace que las empresas dispongan de una fundamentación jurídica que se encuentra dispersa en la legislación nacional, pero que de alguna manera, controla y esta direccionada a cuatro dimensiones importantes:

1. Relación con el Medio Ambiente.
2. Relación con la Comunidad: Estado, sociedad.
3. Relación con su Público Externo: clientes, usuarios.
4. Relación con su Público Interno: trabajadores.

Así también, se cuenta con ciertas normas técnicas en el ámbito internacional, que sirven como referente y guía para la implementación de la Responsabilidad Social en las organizaciones, como son la ISO 26000, la AA 1000, la SA 8000.

Todas estas normativas a la final se complementan al momento de aplicar la Responsabilidad Social en las organizaciones.

A continuación, en el Apéndice A adjunto se encuentra el marco legal, que hace alusión a estas dimensiones.

Capítulo 4

Metodología

4.1. Métodos aplicados

Para iniciar se debe mencionar que el término método proviene de dos vocablos griegos *meta* y *hondos*, que juntos, literalmente significan “camino hacia algo” para la consecución de un fin o meta. Mientras que, el término metodología, está compuesto por un vocablo y sustantivo griego, que en síntesis implica en su conjunto el análisis, exposición y valoración de dichos métodos de investigación.

“Los métodos de investigación constituyen el camino para llegar al conocimiento científico; son un procedimiento o conjunto de procedimientos que sirven de instrumento para alcanzar los fines de la investigación. Los distintos métodos de investigación son aproximaciones para la recogida y el análisis de datos que conducirán a unas conclusiones, de las cuales podrán derivarse unas decisiones o implicaciones para la práctica” (Bisquerra, 1989).

El trabajo de Investigación está construido, diagramado y organizado en base a los lineamientos establecidos por la Pontificia Universidad Católica Sede Ambato, que mediante documento formal indica de manera específica los requerimientos, partes y estructura obligatoria, para la ejecución y cumplimiento de la presentación del proyecto.

El trabajo de investigación se realiza de manera personal e individual, por tanto, toda la información contenida en el mismo es de responsabilidad exclusiva de su autora; involucra un proceso que va desde la planificación, análisis y diseño de la investigación, recolección de datos, análisis y tratamiento de los mismos, hasta la implementación con la presentación de sus resultados, a través del uso del pensamiento abstracto y de los métodos inductivo y deductivo.

Adicional, se utiliza métodos cuantitativos que permiten se examine los datos de manera numérica con el uso de la estadística aplicada; así como también, métodos cualitativos de investigación, que a través de la observación y entrevista con los sujetos involucrados en el estudio, permiten interpretar la realidad de la empresa. El empleo de ambos procedimientos, permiten se complementen y se corrijan los sesgos propios de cada método.

La búsqueda de información primaria y secundaria es parte fundamental del desarrollo del presente trabajo, por lo tanto, la investigación bibliográfica, permite se profundice en las competencias sociales empresariales y su vinculación con el cumplimiento de la responsabilidad

social, para con ello poder formular el respectivo modelo de gestión, acorde a las características, necesidades y exigencias de PRODEGEL S.A.

Así pues, según las “fuentes de investigación”, se aplica una “investigación bibliográfica” o documental, recopilando información de origen secundario, para tener mayor comprensión y profundidad en los conceptos que ya han sido dichos por expertos y conocedores sobre el tema investigado y con ello proponer y generar el modelo de gestión que PRODEGEL S.A. requiere y pueda ponerlo en práctica; igualmente se utiliza una “investigación metodológica”, indagando aspectos teóricos y estadísticos que se aplican al tema de estudio.

Para Méndez (2008), “la investigación nace con el análisis bibliográfico de las fuentes de referencia que ofrecen información sintética acerca de cualquier tema. La metodología de esta investigación sostiene que la información obtenida permite la formulación de un problema original”.

Por lo tanto, la indagación bibliográfica, es por donde toda investigación debe dar inicio, para poder tener acceso a la información que se encuentre disponible en los diferentes documentos o archivos, sean estos libros, revistas, artículos físicos o en medios digitales y así poder llevar a cabo la propia investigación.

Por el “lugar de investigación”, se trata de una “investigación de campo”, ya que, se trabaja directamente en la empresa y con sus integrantes, tratando de comprender sus necesidades y requerimientos, obteniendo directamente de los interesados, datos relevantes para analizarlos y con ello plantear una solución a la problemática.

Moreno (2010), explica que:

“la investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en el estudio, ya sea que estos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen”.

Lo que se busca con esta investigación, es tomar la mayor cantidad de información primaria, cercana y verídica de la empresa, contando con el apoyo y soporte del conocimiento y experiencia de las personas involucradas; es decir, tener contacto directo con la realidad del problema a estudiar.

Según el “grado de abstracción” se lleva a cabo una “investigación aplicada”; ya que, se busca que el “Modelo de Gestión” elaborado, sea aplicado y puesto en práctica, en beneficio y provecho de la empresa y sus *stakeholders*.

Según del “grado de generalización”, es una “investigación de acción”, pues el objetivo es que PRODEGEL S.A. cuente con un Modelo de Competencias Sociales, una herramienta que le permita mejorar su situación actual, su imagen institucional y sus relaciones e interacciones con todos los involucrados dentro y fuera la empresa.

Según la “orientación de la investigación”, se aplica una investigación enfocada en las conclusiones, como en las decisiones, puesto que después del análisis de la información se busca generar un criterio profundo de la realidad de lo estudiado y poder poner en práctica la propuesta de solución sugerida.

Según el “objeto de investigación” se utiliza una metodología de “investigación descriptiva”, puesto que a través del uso de la observación y cuestionarios aplicados al personal de la empresa a través de la entrevista y encuesta, se busca conocer y describir la situación actual de la misma, respondiendo el por qué y el para qué se está realizando la investigación; así como también, la “investigación explicativa”, explicando y profundizando en la realidad de la problemática de estudio.

Según Best (1970), la investigación descriptiva “trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”. Este tipo de investigación se la conoce también como investigación estadística, por lo que permite el análisis de datos relevantes dentro de un periodo de tiempo determinado y obtener conclusiones.

Según la “temporalización de la investigación”, se utiliza una metodología de tipo “transversal”, estudiando en un momento determinado a los distintos interesados de la problemática, lo cual permite tener un paneo general de la situación y poder extraer las conclusiones del caso.

Según el “número de individuos”, se aplicó una “investigación de grupo”, que considera a los 120 colaboradores de la Empresa Productora de Gelatina PRODEGEL S.A.

Esta investigación se lleva a cabo aplicando los siguientes pasos:

- Paso 1: Investigación bibliográfica de la problemática planteada, esto es la responsabilidad social, las competencias sociales empresariales, su gestión, modelos y procesos de implementación.
- Paso 2: Diagnóstico inicial de la responsabilidad social de la empresa productora de gelatina PRODEGEL S.A.
- Paso 3: Diseño del modelo de gestión de competencias sociales de la empresa productora de gelatina PRODEGEL S.A.
- Paso 4: Implementación del modelo de gestión de competencias sociales de la empresa productora de gelatina PRODEGEL S.A.

4.1.1. Población y muestra

Población según Levin & Rubin (1996) " es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones".

Según Cadenas (1974), población "es un conjunto de elementos que presentan una característica común".

Mientras que, muestra según Murria (1991) es " una parte de la población a estudiar que sirve para representarla".

Según Levin Rubin (1996), muestra "es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos".

Cadenas (1974) dice "una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia".

El estudio toma para análisis a la población total de personal administrativo, conformado por 37 colaboradores; así como, a la totalidad del personal operativo de 83 empleados, quienes conforman la empresa, y deben ser parte comprometida en el desarrollo de las competencias sociales organizacionales, por lo tanto no aplica muestra.

4.1.2. Método de recolección de datos

A determinadas personas del personal administrativo, que están relacionados con la problemática de estudio, se le aplica una entrevista para obtener los datos necesarios sobre el cumplimiento de los requisitos de la ISO 26000, ingresando la información en una herramienta en Excel generada para el efecto.

A la población total se aplica una encuesta, conformada por un cuestionario de once preguntas para el área operativa y de trece preguntas para el área administrativa.

Para eso se utiliza los diferentes criterios de segmentación, tomando en cuenta las variables de tipo:

- Características de la Población
 - o Geográficas: conocer el lugar donde residen.

- Demográficas: género y etnia del personal.
 - Variables conductuales y psico gráficas: conocer su formación académica, competencias sociales individuales y grupales dentro de la empresa y fuera de ella.
- Bases del Comportamiento
- Conocer la percepción que tiene el personal respecto al cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa y cómo la demuestra hacia la sociedad y su entorno.

Para poder aplicar las encuestas, se utiliza la herramienta digital *SurveyMonkey*, donde se ingresaron las preguntas del cuestionario elaborado y se envían vía *mail* a los correos institucionales pertenecientes al personal Administrativo; es decir, al 31% de la población total. Mientras que, al 69% restante, que se refiere al personal operativo, se aplica la encuesta de manera directa, entregándoles el cuestionario en hojas impresas en la capacitación de evaluación de riesgo psicosocial anual, por grupos de capacitación.

4.1.3. Estadística de la información

Los resultados obtenidos de la aplicación de las 120 encuestas, se ingresan en traducción de variables y datos en el programa SPSS versión 21.0 de IBM, para el respectivo análisis y proceso estadístico.

Las variables se estandarizaron según su tipo:

- Nominal: de carácter cualitativo, nivel educativo en el que se encuentra el personal.
- Ordinal: categorías, preguntas que indican una frecuencia en la actividad.

El informe que arroja el programa es detallado y completo de acuerdo a las necesidades y complejidades que se le exija, con sus respectivas tablas de información resumen y gráficos, lo cual permite realizar un análisis más profundo para con ello poder determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

4.1.4. Bibliografía

Al ser un estudio bibliográfico, que requiere de información secundaria, se utiliza la herramienta informática Zotero, para gestionar y manejar las diferentes referencias bibliográficas relacionadas a la temática, permitiendo crear una base propia de datos o biblioteca, donde se guarda, maneja, busca, organiza y cita las fuentes.

Toda la información obtenida y analizada, constituye el diagnóstico inicial o la línea de partida, con la cual se realiza el diseño del modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.

Soporte tecnológico primordial son las herramientas informáticas y estadísticas utilizadas; ya que, apoyan en la recolección y análisis de datos, para obtener los respectivos resultados necesarios para la generación de dicho modelo.

4.2. Diagnóstico

Para el diagnóstico de la gestión que realiza la empresa respecto al cumplimiento de la responsabilidad social y poder determinar las brechas con las que se plantearan las competencias sociales que PRODEGEL S.A. debe cumplir, se aplica:

1. Encuesta a los colaboradores del área administrativa (37 colaboradores) y operativa (83 colaboradores), para conocer la percepción de los mismos sobre el cumplimiento de la responsabilidad social en la empresa.
2. Entrevista a ciertos funcionarios de la empresa que están directamente vinculados a la problemática, sobre el cumplimiento de los requisitos de la ISO 26000, aplicando una herramienta propia en Excel generada de tal forma para el efecto.
3. FODA de las materias fundamentales de responsabilidad social empresarial de la ISO 26000 en la empresa PRODEGEL S.A.
4. Análisis de competencias de PRODEGEL S.A.

4.2.1. Encuesta dirigida al personal administrativo y operativo

La encuesta tiene como objetivo el diagnosticar la percepción que tienen los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A., respecto al cumplimiento de la responsabilidad social y sus consecuentes competencias sociales.

Para tener un contexto general del personal, se lo delimita en base a ciertas características obtenidas a través de la encuesta aplicada:

Área: 69% pertenece al área operativa y el 31% al área administrativa.

Sexo: conformada por un 87% de personal masculino y un 23% personal de femenino.

Nivel de formación: personal con formación en un 9% escuela, 53% secundaria, 8% tecnología, 26% universidad y 4% posgrado.

Cantón de residencia: el 72% vive en Ambato, el 27% en Pelileo, el 1% en Patate, y un 1% en Quero.

Etnia: el 94% se auto identifica como mestizo, el 4% como indígena y el 2% como blanco.

Capacidades especiales: el 2,78% del personal tiene alguna capacidad especial o son sustitutos.

Respecto a las preguntas específicas a la temática, se obtienen los siguientes resultados:

1.- ¿Sabe Usted o está familiarizado con lo que es la responsabilidad social empresarial?

Tabla 1. Familiaridad con la RSE

Familiarizado RSE	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100%	56	67%
No	0	0%	27	33%
Total	37	100%	83	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

El 100% del personal administrativo dice estar familiarizado con el término responsabilidad social; mientras que, solo el 67% del personal operativo dice estarlo.

2.- ¿Cree usted que PRODEGEL S.A. está comprometida con la responsabilidad social empresarial?

Tabla 2. Compromiso con la RSE

Comprometida RSE	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100%	83	100%
No	0	0%	0	0%
Total	37	100%	83	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

El 100% del personal administrativo y operativo, tiene la percepción de que la empresa se encuentra comprometida con la responsabilidad social empresarial.

3.- ¿Cree usted que PRODEGEL S.A. cumple con prácticas laborales responsables y en base a una política de seguridad y salud ocupacional?

Tabla 3. PRODEGEL S.A. cumple con prácticas laborales responsables

Prácticas laborales responsables	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	97%	79	95%
Casi Siempre	1	3%	4	5%
Total	37	100%	83	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Respecto al cumplimiento de la empresa sobre prácticas laborales responsables, el 97% del personal administrativo y el 95% del personal operativo, piensa que la empresa siempre lo hace; mientras que, los porcentajes restantes, piensa que casi siempre lo hace.

4.- ¿Cree usted que PRODEGEL S.A. cumple con prácticas de cuidado ambiental en todos los aspectos?

Tabla 4. PRODEGEL S.A. cumple con cuidado ambiental

Prácticas Cuidado Ambiental	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	92%	79	95%
Casi Siempre	3	8%	4	5%
Total	37	100%	83	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Respecto al cumplimiento de la empresa sobre prácticas de cuidado ambiental, el 92% del personal administrativo y el 95% del personal operativo, piensa que la empresa siempre lo hace; mientras que, los porcentajes restantes, piensa que casi siempre lo hace.

5.- ¿Cree usted que PRODEGEL S.A. apoya de algún modo a la comunidad del sector en el que se desenvuelve?

Tabla 5. PRODEGEL S.A. apoya a la comunidad

Apoyo comunidad	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	95%	73	88%
Casi Siempre	2	5%	10	12%
Total	37	100%	83	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

La percepción del 95% del personal administrativo, como el del 88% del personal operativo, es que la empresa siempre apoya a la comunidad donde se encuentra ubicada la planta.

6.- En su opinión, ¿qué tan buena considera que es la relación empresa - proveedores?

Tabla 6. Relación empresa - proveedor

Relación empresa - proveedor	Personal Administrativo	
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	38%
Buena	23	62%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Esta pregunta se realiza únicamente al personal administrativo, donde se refleja la percepción del 38% de que la relación empresa – proveedores es excelente y un 62% que es buena.

7.- En su opinión, ¿qué tan buena considera que es la relación empresa - clientes?

Tabla 7. Relación empresa - clientes

Relación empresa - cliente	Personal Administrativo	
	Frecuencia	Porcentaje
Buena	23	62%
Ni buena ni mala	14	38%
Total	37	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Esta pregunta se realiza únicamente al personal administrativo, donde se refleja la percepción del 38% de que la relación empresa – clientes es buena y un 62% que es ni buena ni mala.

8.- ¿Considera Usted que es necesario que la empresa muestre su comprometimiento con la comunidad y el medio ambiente?

Tabla 8. Demostrar comprometimiento con la comunidad y medio ambiente

Demostrar comprometimiento	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí	36	97%	83	100%
No	1	3%	0	0%
Total	37	100%	83	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

El 97% del personal administrativo y el 100% del operativo, considera que es necesario que la empresa este comprometida con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

9.- ¿PRODEGEL S.A., promueve en Usted un comportamiento ético y transparente en todas sus actuaciones en la empresa?

Tabla 9. PRODEGEL S.A. promueve comportamiento ético y transparente

Promueve ética y transparencia	Personal Administrativo		Personal Operativo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	100%	79	95%
No	0	0%	4	5%
Total	37	100%	83	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

El 100% del personal administrativo y el 95% del operativo, tiene la precepción de que la empresa promueve un comportamiento ético y transparente en todas sus actuaciones en la empresa.

Conclusiones:

- Todo el personal administrativo está bastante relacionado con el término responsabilidad social empresarial; mientras que, un poco más de la mitad del personal operativo tiene conocimiento del mismo.

- Tanto el personal administrativo como operativo, tiene un alto porcentaje de percepción positiva de la empresa respecto a su cumplimiento de responsabilidad social, prácticas laborales responsables, de cuidado ambiental y de apoyo en la comunidad donde funciona la planta.

- El personal considera importante que la empresa demuestre su comprometimiento respecto a la responsabilidad social empresarial que realiza con la comunidad y el medio ambiente.

4.2.2. Herramienta ISO 26000 – entrevista

Se genera una herramienta en Excel para valorar el cumplimiento de las materias fundamentales y sus respectivos asuntos relacionados a la responsabilidad social y que se encuentran detallados en la ISO 26000. Para ello se determina el personal de la empresa al cual

se entrevista, como responsables y conocedores del tema, obteniendo información primaria desde la fuente.

Cuadro 2. Responsables entrevistas herramienta ISO 26000

Materia Fundamental	Responsables (entrevista)
1 Gobernanza de la organización	Fabrizio Palacios - Gerencia
2 Derechos humanos	Gladys Gamboa - Talento Humano
3 Prácticas laborales	Gladys Gamboa - Talento Humano
4 El medio ambiente	Edgar Lozano - Medio ambiente
5 Prácticas justas de operación	Fabrizio Palacios - Gerencia
6 Asunto consumidores	Ma. Fernanda Villacrés - Import/Export
7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Gladys Gamboa - Talento Humano

Fuente: elaboración propia

4.2.2.1. Materias Fundamentales

Para poder establecer las brechas con las que se plantean las competencias que debe desarrollar PRODEGEL S.A. para demostrar su cumplimiento respecto a la responsabilidad social empresarial, se analiza cada materia fundamental y sus respectivos asuntos detallados en la ISO 26000, y dada la importancia de estos requerimientos, la empresa debe priorizar el trabajo para la consecución de los mismos.

En la evaluación cuantitativa de los resultados obtenidos, se evidencia que PRODEGEL S.A. cumple el 78% los requerimientos de responsabilidad social, según la norma ISO 26000, con el logro de 217 criterios de los 279 evaluados, observándose un importante porcentaje de cumplimiento en aspectos como el tema prácticas laborales y desarrollo de la comunidad, los cuales sería importante llevarlos más allá de lo exigido por la norma; mientras que, derechos humanos, asuntos del consumidor, medio ambiente y practicas justas de operación, presentan porcentajes bajos de cumplimiento frente a lo establecido por la norma, estableciéndose las primeras brechas para trabajar y poder hacer de la institución, una empresa calificada y reconocida como una organización socialmente responsable.

Con la información obtenida se puede concluir que la organización realiza acciones dispersas respecto al cumplimiento de la responsabilidad social, limitándose a trabajar en los aspectos normativos básicos de ley, sin desplegar sus acciones de manera formal y organizada a efectos de que impacten en un reconocimiento por la comunidad y sociedad en general.

Tabla 10. Resultado global de la aplicación de la herramienta ISO 26000

RESULTADO GLOBAL					
Responsabilidad Social					
Materia Fundamental	Asuntos	Ítems	Cumple	No cumple	No aplica
1 Gobernanza de la organización	-	12	9	3	0
2 Derechos humanos	8	50	34	15	1
3 Prácticas laborales	5	43	42	1	0
4 El medio ambiente	4	35	25	5	5
5 Prácticas justas de operación	5	28	20	8	0
6 Asunto consumidores	7	62	42	4	16
7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	7	49	45	4	0
TOTAL	36	279	217	40	22
PORCENTAJE			77,78	14,34	7,89

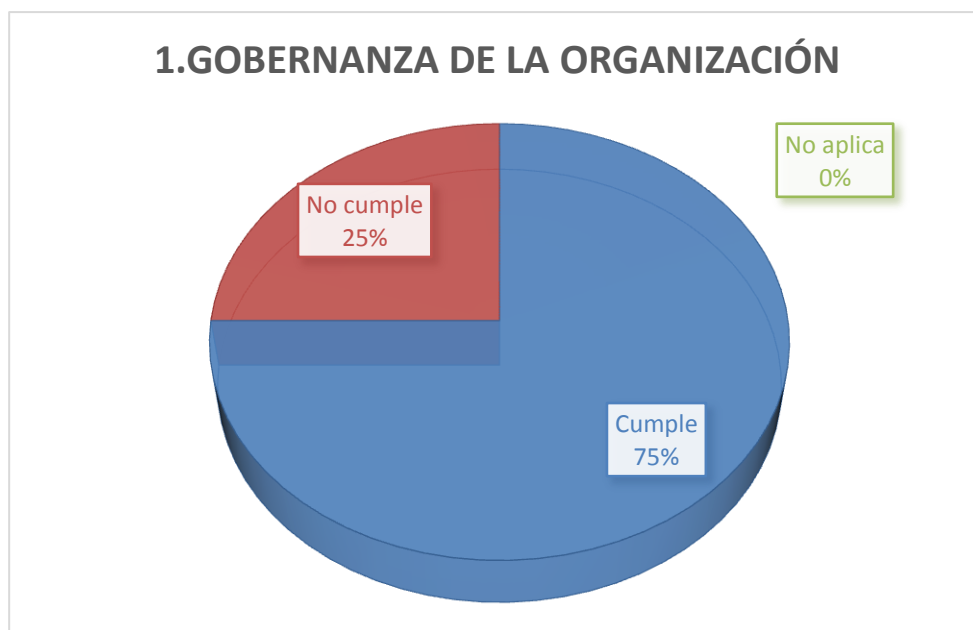
Fuente: elaboración propia en base a la Norma ISO 26000 (2010).

4.2.2.1.1. Gobernanza de la Organización

En relación a la materia fundamental de Gobernanza de la Organización de la Norma ISO 26000, PRODEGEL S.A. cumple con nueve de los doce criterios que establece la misma, con un cumplimiento del 75%.

Se presenta incumplimiento de aspectos como: “No crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practican los principios de la responsabilidad; no tiene un sistema de compensaciones asociados al desempeño en responsabilidad social y no promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles en actividades relacionadas con la responsabilidad social” (Organización Internacional de Normalización ISO 26000, 2010).

Gráfico 1. Gobernanza de la organización



Fuente: elaboración propia

4.2.2.1.2. Derechos Humanos

En relación a la materia fundamental Derechos Humanos de la norma ISO 26000, PRODEGEL S.A. cumple con 34 de los 50 criterios que establece la norma con un cumplimiento del 68%.

Se presenta incumplimiento de aspectos como: “no existe la debida diligencia en todo su contexto, no se evalúa el impacto sobre los derechos humanos, el personal de seguridad no se encuentra formado en derechos humanos, no examina sus propias operaciones y las de sus partes interesadas para asegurarse que no haya discriminación, no une esfuerzos con otras organizaciones que apoyan el respeto por los derechos humanos” (Organización Internacional de Normalización ISO 26000, 2010).

Conforme lo evidenciado, la Organización debe establecer mecanismos y estrategias que le permitan abordar de manera integral el cumplimiento de este requerimiento.

Gráfico 2. Derechos humanos



Fuente: elaboración propia

4.2.2.1.3. Prácticas Laborales

En relación a la materia fundamental Prácticas Laborales, PRODEGEL S.A. cumple con 42 de los 43 criterios que establece la norma con un cumplimiento del 98%, evidenciando que el cumplimiento está por encima de los demás requerimientos de la ISO 26000.

Se presenta incumplimiento únicamente en un aspecto: “No asegura que, cuando sea pertinente, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento” (Organización Internacional de Normalización ISO 26000, 2010).

Gráfico 3. Prácticas laborales



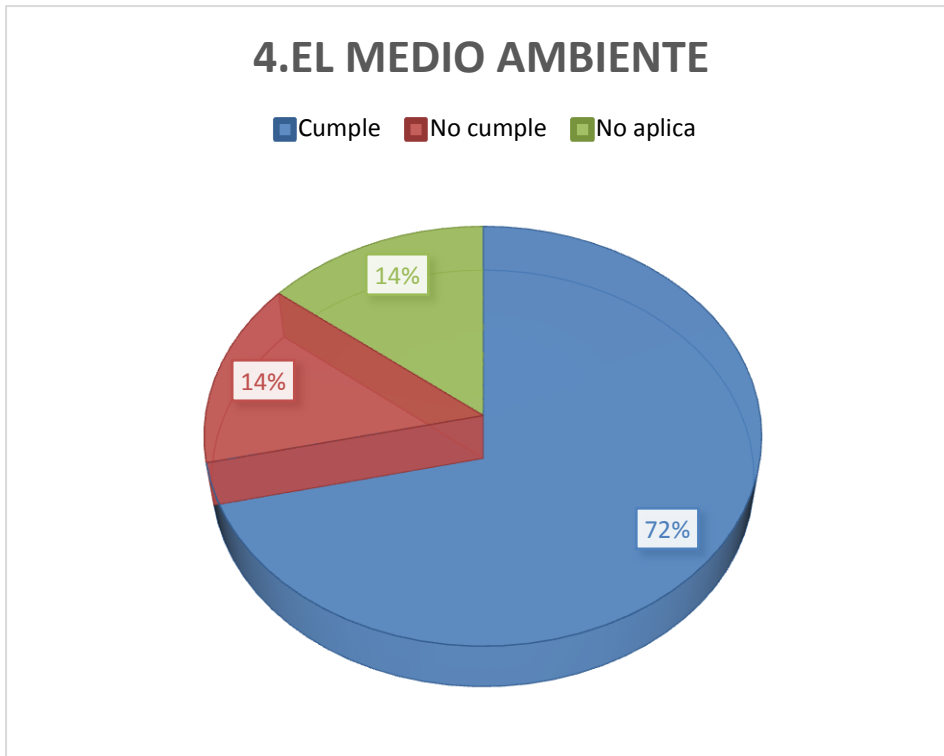
Fuente: elaboración propia

4.2.2.1.4. Medio Ambiente

En relación a la materia fundamental Medio Ambiente de la norma ISO 26000, PRODEGEL S.A. cumple con 25 de 35 criterios que establece la norma con un cumplimiento del 71%.

Se presenta incumplimiento de aspectos como: “No complementa o reemplaza recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto; no considera tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI; no considera proyecciones climáticas identificando, riesgos y beneficios, para la toma de decisiones o acciones preventivas en el área de influencia; cuando sea posible y adecuado, participa en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas; no usa progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles” (Organización Internacional de Normalización ISO 26000, 2010).

Gráfico 4. Medio ambiente



Fuente: elaboración propia

4.2.2.1.5. Prácticas Justas de Operación

En relación a la materia fundamental “Prácticas Justas de Operación” de la norma ISO 26000, PRODEGEL S.A. cumple con 20 de 28 criterios que establece la norma con un cumplimiento del 71%.

Se presenta incumplimiento de aspectos como: “No apoya y ofrece formación a los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción, además no proporciona incentivos por los avances en su materia identifica riesgos de corrupción e implementa políticas para combatirlas; no establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción, no alienta a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias; no establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia; no promueve la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa; no considera la posibilidad de apoyar a su cadena de valor,

sobre la toma de conciencia en asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas” (Organización Internacional de Normalización ISO 26000, 2010).

Gráfico 5. Prácticas justas de operación



Fuente: elaboración propia

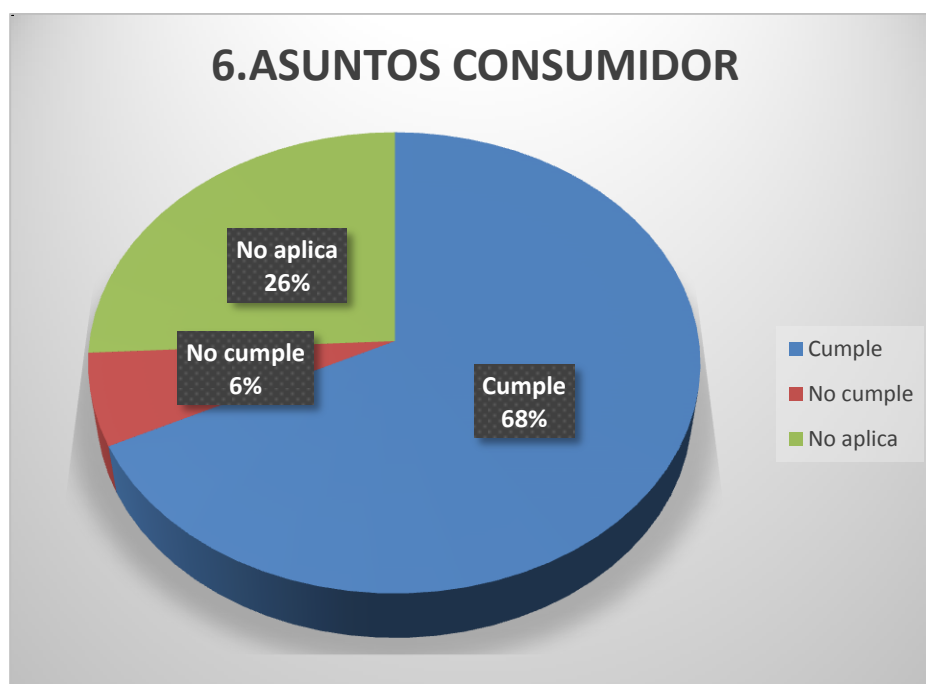
4.2.2.1.6. Asuntos del Consumidor

En relación a la Materia Fundamental de Asuntos del Consumidor de la norma ISO 26000: PRODEGEL S.A. cumple con 42 de 62 criterios que establece la norma con un cumplimiento del 68%.

Respecto a los requerimientos de esta Materia Fundamental, se presenta incumplimiento de aspectos como: "No revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización; no educa a los consumidores sobre la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor; no educa a los consumidores sobre el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones" (Organización Internacional de Normalización ISO 26000, 2010).

Conforme lo evidenciado, la Organización debe establecer mecanismos y estrategias que le permitan abordar de manera integral el cumplimiento de este requerimiento.

Gráfico 6. Asunto consumidor



Fuente: elaboración propia

4.2.2.1.7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

En relación a la materia fundamental Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, PRODEGEL S.A. cumple con 45 de los 49 criterios que establece la norma con un cumplimiento del 92%.

Se presenta incumplimiento de aspectos como: “No considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos; no considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad; no considera llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadena de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad, no considera contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento

de sus capacidades, recursos y oportunidades.” (Organización Internacional de Normalización ISO 26000, 2010)

Gráfico 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad



Fuente: elaboración propia

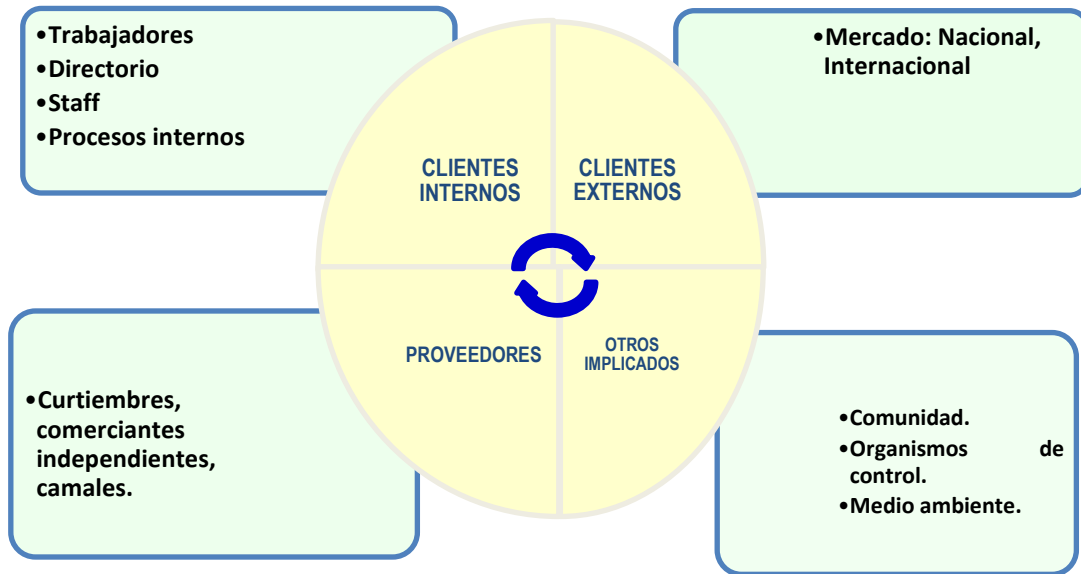
Conclusión:

- Después del análisis que se realiza a cada una de las materias fundamentales, se puede determinar que existen brechas en cinco de ellas; ya que, se encuentran por debajo del 80% referencial y aspiracional de cumplimiento; por lo que, son en ellas las que se debe trabajar reforzándolas a través de un plan de acción.

4.2.3. Identificación e involucramiento de las partes interesadas

PRODEGEL S.A., tiene las siguientes partes interesadas:

Esquema 1. *Stakkeholders* de PRODEGEL S.A.



Fuente: elaboración propia

PRODEGEL S.A. tiene como *stakeholder* internos a sus 120 colaboradores tanto del área operativa como administrativa; mientras que, los externos son sus proveedores de materia prima, clientes nacionales e internacionales, organismos de control, comunidad de Salasaca y sus alrededores y el medio ambiente en el que se desenvuelve la organización, éstos dos últimos, son por los que la empresa, al presentarse como problemas, empieza a preocuparse por desarrollar la responsabilidad social.

4.2.4. FODA PRODEGEL S.A.

Como parte del diagnóstico se realiza una matriz FODA (ver Tabla 11), en la cual se establecen y analizan las características determinantes de las materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial, permitiendo obtener las posibles acciones de mejora que al implementarlas, constituyen una disminución en la brecha para alcanzar el cumplimiento de la norma ISO 26000.

Tabla 11. FODA materias fundamentales PRODEGEL S.A.

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p align="center">GOBERNANZA DE LA ORGANIZACION</p>	<p>1) La empresa para el año 2016 establece dentro de su planeación estratégica el desarrollo de un modelo de gestión de responsabilidad social.</p> <p>2) Demuestra compromiso y rendición de cuentas por parte de los ejecutivos.</p> <p>3) Promueve oportunidades justas para que los grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos.</p> <p>4) Equilibra el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.</p>	<p>1) Normativas y políticas internacionales que promueven y direccionan la gobernanza responsable en las organizaciones.</p>	<p>1) No crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practican los principios de la responsabilidad social,</p> <p>2) No cuenta con un sistema de compensaciones asociados al desempeño en responsabilidad social, y</p> <p>3) No promueve la participación eficaz de los empleados en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>1) No existe normativa nacional específica que promueva el cumplimiento de la responsabilidad social en las organizaciones.</p>
<p>DERECHOS HUMANOS</p>	<p>1) Respeto y cumplimiento de los derechos humanos.</p>	<p>1) Clientes que evalúan el cumplimiento de los</p>	<p>1) La política de la empresa no integra una declaración a cerca</p>	<p>1) Varias observaciones de la ONU respecto a la</p>

	2) Acata principio de respeto a la normatividad internacional.	derechos humanos.	del respeto a los derechos humanos. 2) No se cuenta con un proceso estructurado para la divulgación de derechos y deberes que tienen los trabajadores como seres humanos. 3) No se evalúa el conocimiento de los derechos humanos y sus consecuentes deberes.	situación y cumplimiento de los derechos humanos en el Ecuador.
PRACTICAS LABORALES	1) La empresa presenta un cumplimiento en general de los principios y derechos fundamentales en el trabajo, condiciones de trabajo y protección social, salud y seguridad ocupacional y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	1) Legislación que orienta, promueve y obliga la gestión eficiente del talento humano a nivel organizacional. Directrices nacionales para la gestión del talento humano en línea con tendencias internacionales.	1) No asegura que, cuando sea pertinente, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.	1) Merma en los ingresos del personal, por la reducción de las jordanas extras de trabajo, debido a la crisis económica en el país, la baja de exportaciones y la baja venta del producto.
MEDIO AMBIENTE	1) Plan de manejo ambiental aprobado por el Ministerio del ambiente.	1) Nuevas tecnologías y prácticas de cuidado ambiental desarrolladas a	1) No complementa o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible,	1) No existe la asesoría y acompañamiento de las entidades estatales en el

	<p>2) Cumplimiento de la normativa legal vigente que hace referencia a las descargas de agua en cuerpos hídricos.</p> <p>3) Trabaja mucho en la prevención de la contaminación ambiental.</p> <p>4) Reconocimiento Punto Verde otorgado por el Ministerio del Ambiente.</p>	<p>nivel mundial que pueden adaptarse y aplicarse en la empresa.</p> <p>2) Interés mundial por el cuidado ambiental, firma del tratado de París.</p>	<p>con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.</p> <p>2) No usa en mayor proporción productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.</p>	<p>tema medio ambiental.</p>
<p>PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</p>	<p>1) Identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión.</p> <p>2) Asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce solo por servicios prestados de manera legítima.</p> <p>3) Informa a las autoridades competentes sobre violaciones</p>	<p>1) Clientes y organismos de control que exigen y obligan en el mercado, que las organizaciones trabajen en prácticas justas de operación.</p>	<p>1) No apoya y ofrece formación a los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción, además no proporciona incentivos por los avances en su materia.</p> <p>2) No concientiza a todos los grupos de interés respecto de la corrupción y cómo combatirla.</p> <p>3) No establece ni mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.</p>	<p>1) Mercados vulnerables a conductas ilegales.</p> <p>2) Fluctuación de precios de la materia prima, al ser un mercado informal.</p>

	a la ley penal.		<p>4) No promueve en los empleados la conciencia de competencia justa.</p> <p>5) No considera la posibilidad de apoyar a su cadena de valor, sobre la toma de conciencia en asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas.</p>	
ASUNTOS DEL CONSUMIDOR	<p>1) Promueve el consumo sostenible, aunque produzca materia prima y no producto terminado.</p> <p>2) Ofrece servicios de atención, apoyo y resolución de quejas y controversias.</p> <p>3) Proporciona productos y servicios que son seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y para el medio ambiente, 4) Evalúa la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de</p>	<p>1) Oportunidades de mejora en base a auditorias y recomendaciones de los.</p>	<p>1) No revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización.</p> <p>2) No educa a los consumidores sobre la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor. 3) No educa a los consumidores sobre el etiquetado de productos y</p>	<p>1) Para lograr exportar el producto, los trámites son demasiado largos y burocráticos.</p> <p>2) Clientes exige calidad y bajo precio.</p>

	<p>salud y seguridad. La organización va más allá de los requisitos mínimos de seguridad.</p> <p>5) Analiza las quejas y mejora las prácticas para responder a las quejas</p>		<p>servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones.</p>	
<p>DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</p>	<p>1) Infocentro para niños de la comunidad de Salasaka.</p> <p>2) Entrega de becas a los mejores estudiantes de la zona de influencia.</p> <p>3) Cancha deportiva en la comunidad de Salasaka</p> <p>4) Facilita empleo a habitantes de la comunidad de la zona de influencia</p> <p>5) Interés de la alta dirección por las actividades de interacción con la comunidad</p>	<p>1) Comunidad interesada en fortalecer y seguir mejorando la relación con la organización.</p> <p>2) Participación ciudadana y de empresas como estructura de desarrollo comunitario estimulada y promovida por organismos internacionales y el estado.</p>	<p>1) No considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.</p> <p>2) No considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.</p> <p>3) No considera llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de</p>	<p>Personas y organismos que anteponen los intereses personales e individuales (políticos y económicos) por encima de los intereses para el bien comunitario.</p>

			<p>los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadena de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad.</p> <p>4) No considera contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.</p>	
--	--	--	---	--

Fuente: elaboración propia en base a la Norma ISO 26000 (2010).

4.2.5. Análisis de competencias PRODEGEL S.A.

Se realiza un análisis interno de las competencias empresariales de la empresa PRODEGEL S.A., pudiendo determinar las siguientes:

- **Potencial Humano:**

Los trabajadores sujetan su comportamiento a los valores institucionales, se acatan a un Reglamento Interno de Trabajo y se encuentra continuamente capacitados.

Los trabajadores proyectan la identidad de la empresa, a través de las competencias empresariales establecidas para el efecto:

- Apertura al cambio

El personal ha sido parte de procesos de certificación, como la ISO 9000, ISO 22000, BASC, SASST, y en todos los casos han apoyado y se han adaptado a los cambios que requería la organización para alcanzar dichas certificaciones. La alta dirección está comprometida y le da importancia a las propuestas de cambio, hay una actitud activa al cambio, y prevalece la crítica constructiva, basada en el cumplimiento de indicadores.

- Orientación al cliente

Al tener implementado un sistema de gestión de calidad, el personal está comprometido en realizar un trabajo de excelencia, dando como resultado un producto terminado de calidad, medido bajo estándares e indicadores de cumplimiento, más aún, al ser un producto de uso alimenticio utilizado como materia primo o insumo.

- Liderazgo y compromiso del recurso humano

Se desarrolla la competencia de liderazgo dando énfasis al trabajo en equipo y no de personas, se confía mucho en la gente, y hay un ambiente de flexibilidad enmarcado en la normativa interna y legal. Además existe una identificación plena de la gente con la organización, su área y puesto de trabajo, pues conocen lo que tienen que hacer y por qué lo hacen, sus funciones están perfectamente definidas en el manual de funciones de la empresa, y para ello, las personas reciben el adiestramiento necesario de cada uno de los procesos que debe cumplir.

- Creatividad y mejora continua

Se promueve la innovación y mejora continua, con un programa específico para presentar proyectos e ideas brillantes, que son recompensados luego del análisis de su aplicabilidad. La creatividad es entonces impulsada y compensada de manera estructurada, la mejora continua es una cultura instaurada en la empresa.

- Tolerancia la conflicto

Se permite una amplia participación de los trabajadores, exponiendo libremente sus criterios argumentados, pueden reportar en buzones acciones sub estándar, tienen cuartos verdes donde se reúnen durante la jornada de trabajo y por no más de 15 minutos, con el Analista de Mejora Continua y control de procesos, para manifestar inquietudes o conocer los indicadores generados.

- Comunicación abierta

La comunicación entre los trabajadores es abierta, y con las jefaturas puede mejorarse en ciertas áreas, los mecanismos de comunicación están claramente establecidos.

- **Potencial Tecnológico:** la empresa mantiene equipos y maquinarias especializadas para la producción, que mantienen un permanente control del equipo de mantenimiento. Se diferencia porque siendo un equipo tan especializado el que debe usarse, difícilmente puede ser adquirido por quienes son potenciales competidores, además el enfoque del mantenimiento es preventivo más que correctivo.
- **Potencial Financiero:** La empresa en todos los años ha generado en sus balances, reportados a la Superintendencia de Bancos, un margen adecuado de rentabilidad.

Con lo antes descrito, se puede evidenciar que PRODEGEL S.A., no cuenta con una competencia o competencias que reflejen y demuestren su compromiso y cumplimiento de la responsabilidad social empresarial y sus actuaciones y relación con los grupos de interés; por lo que, el trabajo investigativo, precisamente pretende desarrollar y establecer las mismas a favor de la empresa.

CAPITULO 5

Resultados

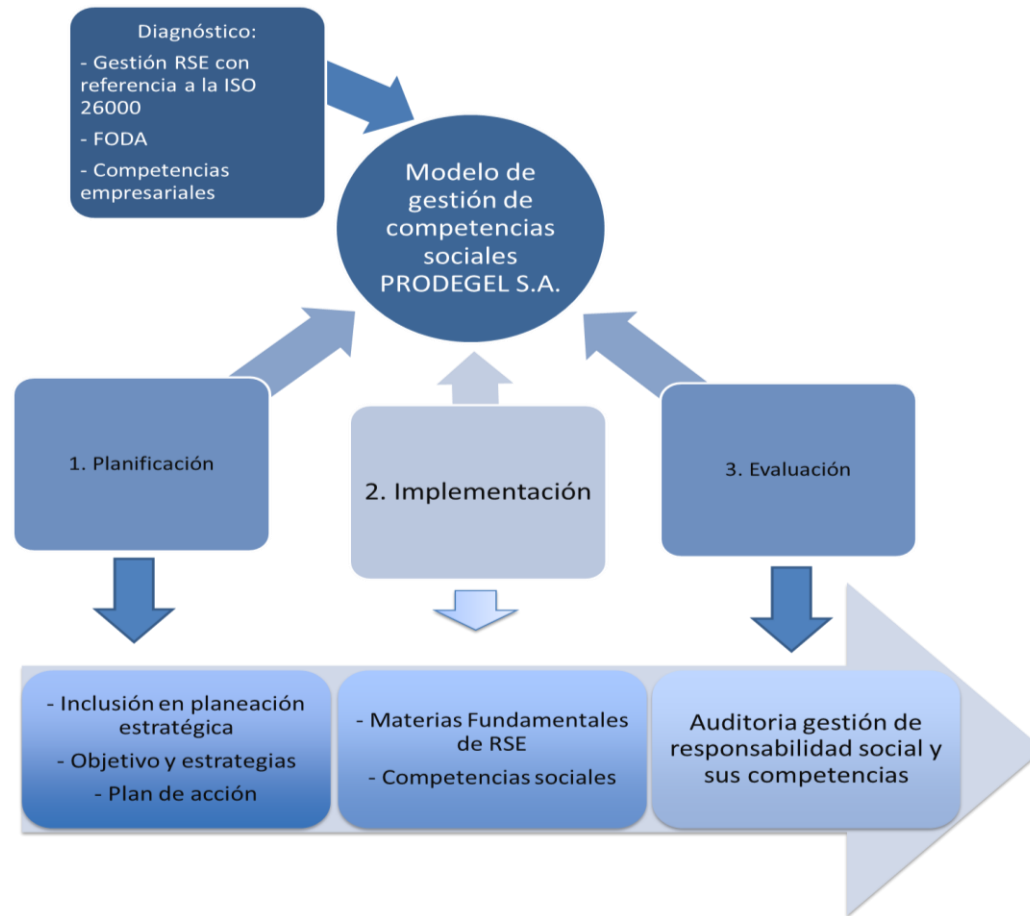
5.1. Producto final del proyecto de titulación

El desarrollo del modelo de gestión de competencias sociales para PRODEGEL S.A., se fundamenta y respalda en los puntos coincidentes que sobre la temática se encuentran en la literatura, y en los principios y materias fundamentales de responsabilidad social detalladas en la ISO 260000 2010.

El modelo se genera acorde a la realidad y necesidades de la empresa, con el fin de apoyar al cumplimiento del objetivo general del negocio, establecido en su planificación estratégica 2016, en la estrategia de Talento Humano, que es: “Fortalecer la gestión del talento humano y responsabilidad social”, como acción 10: “ Desarrollo de un modelo de responsabilidad social”, bajo la responsabilidad de la Jefatura de Talento Humano.

5.1.1. Modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.

Esquema 2. Modelo de gestión de competencias sociales PRODEGEL S.A.



Fuente: elaboración propia

Para el modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A., se considera:

- El diagnóstico inicial de la gestión de la responsabilidad social, teniendo como referente la ISO 26000.
- Análisis FODA de las materias fundamentales de la responsabilidad social establecidas en la ISO 26000.
- Análisis de las competencias empresariales que existen en la organización.

Las fases del modelo de competencias sociales que se propone son 3:

1. Planificación:

- Establecimiento del proyecto en la Planificación Estratégica de PRODEGEL S.A.
- Determinación del objetivo y estrategias del modelo de competencias sociales.
- Establecimiento de las competencias sociales.
- Plan de Acción.

2. Implementación.

Brechas materias fundamentales de responsabilidad social empresarial:

- Derechos humanos
- Asuntos consumidores
- Prácticas justas de operación
- Medio ambiente
- Gobernanza de la organización
- Desarrollo de la comunidad
- Prácticas laborales

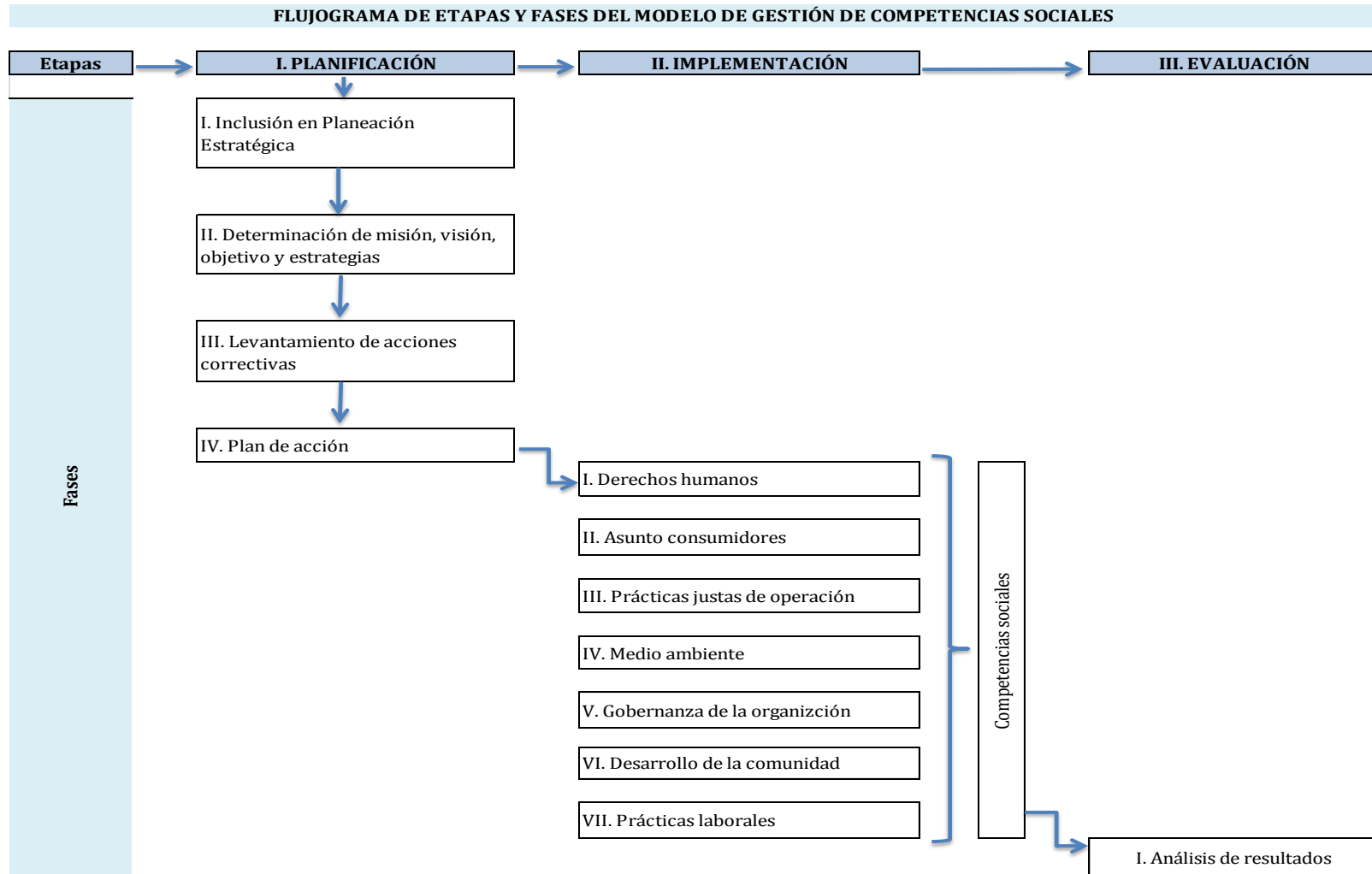
3. Evaluación.

- Auditoria de la gestión de responsabilidad social y sus competencias

Por otra parte, para el desarrollo del modelo, se utiliza la metodología de Hernández Junco (2015), facilitada en las clases magistrales de la materia de Dirección Estratégica, en la maestría de administración de empresas mención planeación de la PUCESA.

El modelo de competencias sociales integra el Plan Estratégico y los valores institucionales, es a partir de dicha construcción se define todo el proceso para que se definan las competencias sociales institucionales para cada materia fundamental y posterior su respectivo análisis de cumplimiento.

Esquema 3. Flujograma de fases del modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.



Fuente: elaboración propia

5.1.2. Procedimiento metodológico del modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.

Cuadro 3. Procedimiento metodológico

Procedimiento metodológico del modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.

Etapas	Fases	Objetivos	Pasos	Método, técnicas	Alcance y frecuencia	Participantes	Responsable	
I. PLANIFICACIÓN	I. Inclusión en la Planeación Estratégica de PRODEGEL S.A.	Considerar el proyecto como estrategia empresarial	Justificar la propuesta en la reunión de planeación estratégica	* Reunión de planeación * Matriz de planeación	Staff / anual	Presidente, Gerente y Staff	Gerente General	
		Evidenciar que la empresa busca desarrollar sus competencias sociales	Incluir la propuesta en la matriz de planeación	* Reunión de planeación * Matriz de planeación	Staff / anual	Presidente, Gerente y Staff	Gerente General	
	II. Establecimientos de objetivo y estrategias del modelo de gestión de competencias sociales para PRODEGEL S.A.	Establecer las acciones y tareas del proyecto para la implementación	*Redactar el objetivo y estrategias	*Presentar para aprobación en RCE	* Análisis inductivo y deductivo de los requerimientos de la empresa	Staff / anual	Gerente General y Staff	Delegada de RSE
	III. Levantamiento de acciones correctivas	Establecer las no conformidades que deben ser corregidas	* Analizar la información del diagnóstico	* Análisis inductivo y deductivo de información de la empresa	Talento Humano / anual	Delegada de RSE	Delegada de RSE	
			* Llenar la herramienta RAC	*Análisis de reporte de acciones	Talento Humano/ anual			

				correctivas			
	IV. Plan de acción	Establecer los mecanismos, cronograma, herramientas y acciones correctivas a las brechas establecidas en el diagnóstico	* Elaborar la Matriz del Plan de acción	* Matriz de plan de acción completa y aprobada	Talento Humano / anual	Delegada de RSE/Gerente General	Delegada de RSE
			* Presentar para aprobación en RCE	Reunión de Revisión Estratégica	Staff / anual	Gerente General y Staff	Delegada de RSE
II. IMPLEMENTACIÓN	I. Derechos Humanos	Promover el respeto y cumplimiento de los derechos humanos	* Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia * Establecer la declaratoria de derechos humanos para la organización * Divulgar el tema de derechos humanos	* Reunión staff	Staff / anual	Delegada de RSE	Autora del proyecto, delegada de RSE
	II. Asunto consumidores	Satisfacer las necesidades y derechos del cliente	* Establecer la competencia social a desarrollar * Difundir mediante infografía sobre las entidades de control y protección al consumidor * Difundir mediante infografía sobre en etiquetado y envasado del producto	* Reunión staff	Staff / anual	Delegada de RSE, control de calidad, bodega	Autora del proyecto, delegada de RSE
	III. Prácticas justas de operación	Promover prácticas éticas y transparentes	* Establecer la competencia social a desarrollar en esta	* Reunión staff	Staff / anual	Delegada de RSE	Autora del proyecto, delegada de

			materia * Elaborar un código de ética				RSE
	IV. Medio ambiente	Promover el desarrollo sostenible	* Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia * Concientización sobre producción más limpia * Concientizar a proveedores sobre producción más limpia	* Reunión staff	Staff / anual	Delegada de RSE, coordinador de gestión ambiental	Autora del proyecto, delegada de RSE
	V. Gobernanza de la organización	Integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones con grupos de interés	* Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia * Promover la participación del personal en proyectos de RSE * Divulgar el tema de RSE en todos los niveles	* Reunión staff	Staff / anual	Delegada de RSE, analista de mejora continua	Autora del proyecto, delegada de RSE
	VI. Desarrollo comunidad	Fortalecer las relaciones con la comunidad	* Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia * Programas de capacitación a la comunidad y proveedores respecto a RSE, derechos humanos y desarrollo de habilidades empresariales * Buscar aliados estratégicos	* Reunión staff	Staff / anual	Delegada de RSE	Autora del proyecto, delegada de RSE

			para trabajar en beneficio de los grupos vulnerables				
	VII. Prácticas laborales	Dar apoyo a las personas que se desvinculan de la empresa	* Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia * Incluir en el proceso de contratación y des enrolamiento el compromiso de la empresa cuando sea pertinente para acompañar al trabajador que ha sido despedido, en la obtención de un nuevo empleo	* Reunión staff	Staff / anual	Delegada de RSE, talento humano	Autora del proyecto, delegada de RSE
III. EVALUACIÓN	I. Auditoria de RSE y sus competencias sociales	Verificar anualmente los % de cumplimiento de los principios y materias fundamentales de RSE y sus competencias	* Incluir la Auditoria de RSE y sus competencias en el programa de Auditorías de la Empresa	* Reunión con Aseguramiento de la calidad y Talento Humano	Aseguramiento de la Calidad y Talento Humano	Jefe de Aseguramiento de la Calidad y Delegada de RSE	Delegada de RSE

Fuente: elaboración propia en base a la Norma ISO 26000 (2010).

5.1.2.1. Planificación

- **Inclusión del modelo de gestión en la Planificación Estratégica de PRODEGEL S.A.**

PRODEGEL S.A., Compañía Productora de Gelatina Ecuatoriana S.A., es una empresa privada, constituida el 1 de abril del 2009 como sociedad anónima y legalizada ese mismo año. Ubicada en el Km 10 ½ de la vía Baños, parroquia Benítez, provincia de Tungurahua; con otras razones sociales, la planta de producción se encuentra funcionando desde 1979.⁷

Certificada bajo normas ISO 9001 de calidad; ISO 22000 de inocuidad de los alimentos y BASC, para un comercio seguro; tiene una política integrada de calidad, inocuidad de los alimentos, seguridad y salud ocupacional y comercio seguro.

Cuenta con 120 trabajadores: 37 administrativos y 83 operativos, con una estructura de tipo horizontal, compuesta por un staff de ejecutivos que apoyan a la Gerencia General y un destacado grupo de colaboradores: administrativos, técnicos y operativos, todos profesionales comprometidos con el desarrollo de los objetivos institucionales.

PRODEGEL S.A. tiene como misión: *“Fabricar y comercializar gelatina pura de alta calidad de origen animal, para satisfacer el mercado mundial alimenticio e industrial, con responsabilidad social y legal, manteniéndonos como un negocio rentable y sostenible en el tiempo”*. (PRODEGEL, 2012).

Su visión: *“Ser reconocidos internacionalmente como una empresa líder, versátil y eficiente en la fabricación y comercialización de gelatina pura, potenciando la mejora continua, en el mejor ambiente laboral, asegurando que nuestros accionistas, clientes y proveedores mantengan la confianza en nosotros”*. (PRODEGEL, 2012)

PRODEGEL S.A. tiene como política: *“Producir y comercializar gelatina pura comestible que cumpla con los estándares de calidad e inocuidad, que satisfaga o exceda las expectativas de los clientes; es para nosotros esencial la sostenibilidad del negocio protegiendo al recurso humano, su seguridad y salud ocupacional, manteniendo un comercio seguro; en conformidad con los requisitos legales y reglamentarios, destinando para ello los recursos necesarios.*

Estamos comprometidos en entender y ejecutar nuestras responsabilidades individuales y colectivas en la implementación y mejora continua de los sistemas de gestión de calidad, inocuidad de los alimentos, seguridad y salud ocupacional. Consideramos que todos los accidentes y enfermedades ocupacionales y actividades ilícitas son inaceptables”. (PRODEGEL, 2012)

⁷ <http://www.prodegel.com.ec/>

Sus valores:

- **Pasión:** Trabajar con pasión y convicción asumiendo los retos de manera positiva y disfrutando lo que hacemos.
- **Integridad y Confianza:** Actuar con integridad, generando confianza y demostrando el éxito de nuestras funciones en resultados coherentes.
- **Respeto:** Desempeñar nuestras funciones día a día con respeto hacia uno mismo y a los demás, valorando su tiempo, trabajo y opinión.
- **Innovación:** Trabajar en un entorno de mejora continua con actitud positiva al cambio y fomentando la proactividad.
- **Compromiso y Responsabilidad:** Comprometernos con los objetivos de la organización, cumpliendo los requerimientos legales y contribuyendo al bienestar laboral.
- **Trabajo en equipo:** Fortalecimiento del trabajo en equipo para potenciar los resultados de la organización.

Identificación de la cadena de valor PRODEGEL S.A.:

PRODEGEL S.A., cuenta con la siguiente cadena de valor:

Esquema 4. Cadena de valor PRODEGEL S.A.



Fuente: PRODEGEL S.A. (2012)

Como se puede observar, la cadena de valor de PRODEGEL S.A., no toma en cuenta la dentro de sus macro procesos de gestión y apoyo a la responsabilidad social empresarial, de hecho, ésta se

toma en cuenta con la planificación 2016, dentro de la estrategia “Fortalecer la gestión del talento humano y responsabilidad social” de la administración del talento humano.

Planeación estratégica PRODEGEL S.A. 2016:

PRODEGEL S.A., realiza el 17 y 18 de febrero del 2016 su planeación estratégica, teniendo como:

Objetivos estratégicos:

- Reducir el costo de producción
- Ahorrar el 2.5% del presupuesto
- Mejorar la calidad de la gelatina
- Habilitar en nuevos mercados

Se plantean siete estrategias empresariales, siendo la de notable importancia para el proyecto la numero III “Fortalecer la gestión del talento humano y responsabilidad social”, en cuya acción N. 10 se señala la necesidad de desarrollar un modelo de responsabilidad social.

Tabla 12. Planificación estratégica área de talento humano PRODEGEL S.A.

N°	ESTRATEGIAS ACCIONES	INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD MEJORANDO ESTANDARES DE CALIDAD	REDUCIR COSTOS DE OPERACIÓN DEL NEGOCIO	FORTALECER LA GESTION DEL TH Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	ESTABLECER POLITICAS DE NEGOCIACIÓN DE MATERIA PRIMA	DIVERSIFICAR EL PORTAFOLIO DE CLIENTES Y FORTALECER POLITICAS COMERCIALES	DESARROLLAR E IMPLEMENTAR EL PROYECTO EJECUTIVO DE COMPOST	RECUPERAR CREDITO TRIBUTARIO	RESULTADO ESPERADO	INDICADORES DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA			
												I	II	III	IV
8	OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLÓGICOS			X					AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS	PROCESOS AUTOMATIZADOS / PROCESOS PLANIFICADOS = 1	GG	X	X	X	X
9	DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTION DE CONOCIMIENTO			X					GENERAR, PRESERVAR Y TRANSMITIR CONOCIMIENTO	ACTIVIDADES EJECUTADAS / ACTIVIDADES PLANIFICADAS = 1	GG	X	X	X	X
10	DESARROLLO DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			X					RECONOCIMIENTO SOCIAL Y DEL ESTADO	ACTIVIDADES EJECUTADAS / ACTIVIDADES PLANIFICADAS = 1	GG	X	X	X	X
11	EJECUTAR UN PLAN DE CONCIENTIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD			X					AMBIENTE LABORAL SEGURO Y SALUDABLE	CERO ACCIDENTES CON PERDIDA DE TIEMPO	GG	X	X	X	X
12	DESARROLLO DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA			X					COMUNICACIÓN EFECTIVA	ACTIVIDADES EJECUTADAS / ACTIVIDADES PLANIFICADAS = 1	GG	X	X	X	X

Fuente: PRODEGEL S.A. (2016)

- **Misión, visión, objetivo y estrategias del modelo de gestión de competencias sociales.**

La Misión del modelo de competencias sociales es:

Ser una guía de gestión para el cumplimiento de la responsabilidad social, con la implementación de competencias sociales empresariales, que demuestren el compromiso de la empresa con sus grupos de interés.

La Visión del modelo de competencias sociales es

Ser una empresa reconocida y referente de cumplimiento de responsabilidad social a través del ejercicio de las competencias sociales.


El Objetivo de la gestión de competencias sociales en PRODEGEL S.A. es:

Evidenciar la gestión de RSE y competencias sociales en PRODEGEL S.A., como un valor agregado para que contribuya en la mejora de su imagen corporativa.

Las Estrategias para cumplir con el objetivo son:

1. Determinar las competencias sociales necesarias para justificar las acciones de la gestión de responsabilidad social empresarial.
2. Difundir las competencias sociales empresariales en todos los niveles de la organización, a efectos de obtener el compromiso y apoyo de todos los colaboradores e involucrados.
3. Evaluar el ejercicio de las competencias sociales empresariales y su correspondiente gestión de responsabilidad social.

Cuadro 4. Herramienta reporte de acción correctiva (RAC).

	Reporte de Acción Correctiva (RAC)	Código	AL RE QUA 8.5-01/01
		Fecha	27/10/16
		Revisión	01

Alcance
 Calidad e inocuidad alimentos **Seguridad** **Ambiente**

RAC N°:

Apertura del RAC
1. Título y/o Referencia: Modelo de Gestión Competencias Sociales
2. Descripción de la No-Conformidad:
<p>Gobernanza de la organización</p> <p>1) No crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practican los principios de la responsabilidad social,</p> <p>2) No cuenta con un sistema de compensaciones asociados al desempeño en responsabilidad social, y</p> <p>3) No promueve la participación eficaz de los empleados en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Derechos humanos</p> <p>1) La política de la empresa no integra una declaración a cerca del respeto a los derechos humanos.</p> <p>2) No se cuenta con un proceso estructurado para la divulgación de derechos y deberes que tienen los trabajadores como seres humanos.</p> <p>3) No se evalúa el conocimiento de los derechos humanos y sus consecuentes deberes.</p> <p>Prácticas laborales</p> <p>1) No asegura que, cuando sea pertinente, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.</p> <p>Medio ambiente</p> <p>1) No complementa o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.</p> <p>2) No usa en mayor proporción productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.</p> <p>Prácticas justas de operación</p> <p>1) No apoya y ofrece formación a los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar</p>

el soborno y la corrupción, además no proporciona incentivos por los avances en su materia.

2) No concientiza a todos los grupos de interés respecto de la corrupción y cómo combatirla.

3) No establece ni mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.

4) No promueve en los empleados la conciencia de competencia justa.

5) No considera la posibilidad de apoyar a su cadena de valor, sobre la toma de conciencia en asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas.

Asunto consumidor

1) No revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización.

2) No educa a los consumidores sobre la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor.

3) No educa a los consumidores sobre el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones.

Desarrollo de la comunidad

1) No considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.

2) No considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.

3) No considera llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadena de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad.

4) No considera contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.

Fuente: elaboración propia en base a la Norma ISO 26000 (2010).

El reporte de acciones correctivas (RAC), es una herramienta utilizada por PRODEGEL S.A., para poder reportar hallazgos en los procesos y proponer su corrección, es así que, en el proyecto se utiliza para poder enlistar todas las debilidades o brechas que tiene la empresa frente al cumplimiento de las materias fundamentales de la responsabilidad social y poder plantear en plan de acción.

- **Plan de acción**

Tabla 13. Plan de acción para la implementación del modelo de competencias sociales de PRODEGEL S.A.

Plan de acción para la implementación del modelo de competencias sociales de PRODEGEL S.A.

Estrategia empresarial:	Desarrollo de un modelo de gestión de competencias sociales
--------------------------------	---

Objetivo Estratégico:	Evidenciar la gestión de RSE y competencias sociales en PRODEGEL S.A., como un valor agregado que mejora su imagen corporativa.
------------------------------	---

Estrategias:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las competencias sociales necesarias para justificar las acciones de la gestión de responsabilidad social empresarial. 2. Difundir las competencias sociales empresariales en todos los niveles de la organización, a efectos de obtener el compromiso y apoyo de todos los colaboradores e involucrados. 3. Evaluar el ejercicio de las competencias sociales empresariales y su correspondiente gestión de responsabilidad social.
---------------------	--

ACCIONES	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	RECURSOS	PRESUPUESTO ASIGNADO	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD
I. Derechos Humanos	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Analizar la brecha diagnosticada y redactar el comportamiento social que se espera desarrollar con la competencia	Autora proyecto	3/10/16	3/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	actividades ejecutadas/actividades propuestas = 100%
	Establecer la declaratoria de derechos humanos para la organización	Elaborar el texto de la declaratoria de derechos humanos y difundirla	Autora proyecto	4/10/16	5/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$240,00	

	Divulgar el tema de derechos humanos	Capacitación de derechos humanos y evaluación de conocimiento	Autora proyecto	7/10/16	11/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$1.000,00	
II. Asunto consumidores	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Analizar la brecha diagnosticada y redactar el comportamiento social que se espera desarrollar con la competencia	Autora proyecto	13/10/16	13/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	actividades ejecutadas/actividades propuestas = 100%
	Difundir mediante infografía sobre las entidades de control y protección al consumidor	Elaborar infografía y entregarla al área de Bodega para su uso al momento de despachar el producto al cliente	Autora proyecto, bodega	11/10/16	11/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$300,00	
	Difundir mediante infografía sobre en etiquetado y envasado del producto	Elaborar infografía y entregarla al área de Bodega para su uso al momento de despachar el producto al cliente	Control de calidad, bodega, autora proyecto	12/10/16	12/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$300,00	
III. Prácticas justas de operación	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Analizar la brecha diagnosticada y redactar el comportamiento social que se espera desarrollar con la competencia	Autora proyecto	18/10/16	18/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	actividades ejecutadas/actividades propuestas = 100%

	Elaborar un código de ética	Generar documento que abarque temas de soborno, corrupción y competencia justa	Autora proyecto	14/10/16	17/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$360,00	
IV. Medio ambiente	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Analizar la brecha diagnosticada y redactar el comportamiento social que se espera desarrollar con la competencia	Autora proyecto	22/10/16	22/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	actividades ejecutadas/actividades propuestas = 100%
	Concientización sobre producción más limpia	Elaboración de capacitación y divulgación en entorno virtual	Autora proyecto, coordinador de gestión ambiental	19/10/16	25/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$200,00	
	Concientizar a proveedores sobre producción más limpia	Elaboración de infografía para entrega en cada negociación	Autora del proyecto y asistente de compras	26/10/16	26/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	
V. Gobernanza de la organización	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Analizar la brecha diagnosticada y redactar el comportamiento social que se espera desarrollar con la competencia	Autora proyecto	27/10/16	27/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	actividades ejecutadas/actividades propuestas = 100%

	Promover la participación del personal en proyectos de RSE	Integrar en el procedimiento de mejora continua el reconocimiento a proyectos de RSE	Autora proyecto, delegada de RSE y analista de mejora continua	28/10/16	28/10/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$240,00	
	Divulgar el tema de RSE en todos los niveles	Capacitación de RSE y evaluación de conocimiento	Autora proyecto	2/11/16	10/11/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$1.000,00	
VI. Desarrollo comunidad	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Analizar la brecha diagnosticada y redactar el comportamiento social que se espera desarrollar con la competencia	Autora proyecto	10/11/16	10/11/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	actividades ejecutadas/actividades propuestas = 100%
	Programas de capacitación a la comunidad y proveedores respecto a RSE, derechos humanos y desarrollo de habilidades empresariales	Cronograma de capacitación	Autora proyecto y delegada de RSE	7/11/16	7/11/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$2.000,00	
	Buscar aliados estratégicos para trabajar en beneficio de los grupos vulnerables	Sacar fuente de datos de empresas socialmente responsables, ONG's y contactarse para reuniones de trabajo	Autora del proyecto y delegada de RSE	8/11/16	9/11/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$240,00	

VII. Prácticas laborales	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Analizar la brecha diagnosticada y redactar el comportamiento social que se espera desarrollar con la competencia	Autora proyecto	14/11/16	14/11/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	actividades ejecutadas/actividades propuestas = 100%
	Incluir en el proceso de contratación y desenrolamiento el compromiso de la empresa cuando sea pertinente para acompañar al trabajador que ha sido despedido, en la obtención de un nuevo empleo	Formulación del texto e integración en el proceso	Autora del proyecto, delegada de RSE, talento humano	11/11/16	11/11/16	Humanos, tecnológicos y económicos	\$120,00	
TOTAL							\$6.960,00	

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Indicadores para la implementación del modelo de competencias sociales de PRODEGEL S.A.

MATERIAS FUNDAMENTALES	TAREAS PARA LA IMPLEMENTACION	INDICADOR POR TAREA	CALCULO	FRECUENCIA
I. Derechos Humanos	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia en derechos humanos	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
	Establecer la declaratoria de derechos humanos para la organización	Declaratoria derechos humanos PRODEGEL S.A.	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
	Divulgar el tema de derechos humanos	Capacitación derechos humanos	# personas capacitadas/# personas planificadas capacitar = 100%	Anual
II. Asunto consumidores	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia asunto consumidores	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
	Difundir mediante infografía sobre las entidades de control y protección al consumidor	Infografía derechos del consumidor	entrega a clientes despachados al 100%	Anual
	Difundir mediante infografía sobre en etiquetado y envasado del producto	Infografía etiquetado del producto	entrega a clientes despachados al 100%	Anual
III. Prácticas justas de operación	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia Practicas justas de operación	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual

	Elaborar un código de ética	Código de ética PRODEGEL S.A.	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
IV. Medio ambiente	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia Medio ambiente	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
	Concientización sobre producción más limpia	Capacitación virtual producción más limpia	# personas capacitadas/# personas planificadas capacitar = 100%	Anual
	Concientizar a proveedores sobre producción más limpia	Infografía producción más limpia proveedores	entrega en negociaciones a proveedores al 100%	Anual
V. Gobernanza de la organización	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia gobernanza de la organización	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
	Promover la participación del personal en proyectos de RSE	Inclusión en procedimiento de ideas y proyectos	formato de inclusión agregado en el 100% del proceso	Anual
	Divulgar el tema de RSE en todos los niveles	Capacitación RSE	# personas capacitadas/# personas planificadas capacitar = 100%	Anual
VI. Desarrollo comunidad	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia desarrollo comunidad	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual

			propuesta = 100%	
	Programas de capacitación a la comunidad y proveedores respecto a RSE, derechos humanos y desarrollo de habilidades empresariales	Cronograma capacitación comunidad y proveedores 2017	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
	Buscar aliados estratégicos para trabajar en beneficio de los grupos vulnerables	Base de datos empresas	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
VII. Prácticas laborales	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia prácticas laborales	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	Anual
	Incluir en el proceso de contratación y desenrolamiento el compromiso de la empresa cuando sea pertinente para acompañar al trabajador que ha sido despedido, en la obtención de un nuevo empleo	<i>Outplacement</i> o desvinculación asistida	formato de inclusión agregado en el 100% del proceso	Anual

Fuente: elaboración propia

5.1.2.2. Implementación

I. Derechos humanos

Cuadro 5. Actividades de implementación derechos humanos

ACCIONES	ACTIVIDADES
I. Derechos Humanos	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia
	Establecer la declaratoria de derechos humanos para la organización
	Divulgar el tema de derechos humanos

Fuente: elaboración propia

Establecer la competencia social a desarrollar

Esta materia fundamental de la responsabilidad social, nos lleva a considerar y respetar los principios de legalidad y los conceptos de equidad y justicia social, para respetar, proteger, cumplir y hacer cumplir los derechos humanos en las diferentes esferas de la organización, de ahí que se determina y propone la siguiente competencia social:

Cuadro 6. Competencia social derechos humanos

GENUINO RESPETO POR LOS DEMÁS

PRODEGEL S.A., se compromete a respetar, proteger, valorar, cumplir - hacer cumplir e incluso reparar dentro de su ámbito de influencia los derechos humanos de forma general y principalmente los derechos fundamentales en el trabajo, apreciando las diferencias individuales y grupales de las personas, eliminando la discriminación y apoyando a los grupos vulnerables.

Fuente: elaboración propia

Establecer la declaratoria de derechos humanos para la organización

Cuadro 7. Declaratoria derechos humanos PRODEGEL S.A.

DECLARATORIA DE PRODEGEL S.A.

SOBRE DERECHOS HUMANOS

PRODEGEL S.A., manifiesta su respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ⁸, el marco constitucional y legal de Ecuador, así como los tratados internacionales existentes sobre la materia.

⁸ http://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf

Así mismo, PRODEGEL S.A., expresa su voluntad y compromiso para promover entre los grupos de interés que participan en su cadena de valor: colaboradores, pro-veedores, clientes, accionistas, sociedad y Estado, la incorporación de prácticas de respeto y promoción de los Derechos Humanos, así como su no violación ni complicidad.

Para PRODEGEL S.A., esta declaratoria es la forma de implementar progresivamente los principios rectores de Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar” los Derechos Humanos en las empresas.

Esto significa que se abstiene de infringir los Derechos Humanos y se responsabiliza de las consecuencias negativas generadas por la vulneración de los Derechos Humanos en los que tenga participación directa.

En consideración de lo anterior, PRODEGEL S.A., declara su compromiso de actuar con Debida Diligencia, entendiendo por tal, el proceso proactivo para identificar los impactos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de la organización a lo largo del ciclo de vida de sus activos, con el objetivo de evitarlos y/o mitigarlos, en los siguientes ámbitos:

En las actividades empresariales

- Procura que las personas de la organización conozcan los Derechos Humanos y vela por su respeto en el desarrollo de las actividades empresariales.
- Desarrolla acciones positivas en la promoción de los Derechos Humanos en su cadena de abastecimiento con el propósito que la organización no sea cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos.

- Procura la comprensión cabal de la cultura, religión, normas y valores de los grupos étnicos y comunitarios, a quienes suministra la información sobre los impactos y sus medidas de manejo en materia de Derechos Humanos, a través de reuniones con estos grupos, con el propósito de construir una relación positiva y mutuamente beneficiosa.
- Promueve un trato equitativo en relación con el acceso al empleo y a condiciones adecuadas de trabajo. No tolera ningún trato discriminatorio por condición de sexo, raza, color, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus colaboradores.

Prácticas laborales

- No admite el trabajo infantil y el trabajo forzado o realizado mediante coacción, y a través de su gestión en Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, promueve acciones que contribuyen a evitarlo.
- Promueve la equidad de género en sus actividades.
- Reconoce una remuneración digna y oportuna a sus colaboradores por su trabajo, en ningún caso pagará salarios inferiores al mínimo legal vigente en el Ecuador y promueve esta práctica

en su cadena de abastecimiento. Respeto a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

- Aplica estándares que garantizan la salud y la seguridad de sus colaboradores en las actividades de trabajo, y procura que sus proveedores así lo hagan en el marco de sus responsabilidades.

Implementación

- La Declaratoria tiene el carácter de transparente y se ciñe a la legislación vigente y a las normas establecidas por la entidad correspondiente.

- PRODEGEL S.A., establecerá un Comité de Ética conformado por el Gerente General, Jefe de Talento Humano, Jefe de Control de Calidad y Mejora Continua y un representante de los operativos, quienes llevaran el seguimiento de cumplimiento de esta declaratoria.

Verificación, seguimiento y transparencia

- PRODEGEL S.A., realiza la verificación y seguimiento al cumplimiento de los Derechos Humanos establecidos en esta declaratoria, a través de su Comité de Ética, quienes llevarán un indicador de denuncias atendidas y el cual será reportado trimestralmente.

- El Comité de Ética conjuntamente con la alta Gerencia, revisa y analiza periódicamente las consultas, reportes y quejas, para establecer las medidas de gestión que correspondan.

- Anualmente, publica en la Memoria de Sostenibilidad los resultados de la gestión en Derechos Humanos, y comunica el progreso respecto a las iniciativas globales acogidas.

Fuente: elaboración propia tomando como referencia la Declaratoria de Intercolombia

Divulgar el tema de derechos humanos

Al haberse establecido la competencia social de esta materia fundamental y la declaratoria de derechos humanos de la empresa, se procede con la divulgación de lo propio ante los colaboradores; para ello, se los divide en cinco grupos: cuatro de personal operativo y uno de personal administrativo, del 7 al 11 de octubre, utilizando la sala de capacitación propia de la Institución y en horario de 15:30 a 16:30 horas.

En la divulgación además se presentan conceptos básicos de derechos humanos como antecedente y conocimiento general.

Con esto se busca lograr un conocimiento global sobre la materia fundamental y obtener el compromiso de todos para reflejar un comportamiento de respeto y cumplimiento a una norma de ámbito internacional de derechos humanos.

Ilustración 1. Capacitación derechos humanos



Fuente: elaboración propia

II. Asunto consumidores

Cuadro 8. Actividades de implementación asuntos consumidores

ACCIONES	ACTIVIDADES
II. Asunto consumidores	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia
	Difundir mediante infografía sobre las entidades de control y protección al consumidor
	Difundir mediante infografía sobre en etiquetado y envasado del producto

Fuente: elaboración propia

Establecer la competencia social a desarrollar

Todas las organizaciones independientemente de su *core* del negocio, tienen la responsabilidad ante sus consumidores y clientes a mantenerlos informados y capacitados, a tener la libertad de escoger y elegir, a ser escuchados, compensados, a no ser víctimas de publicidad engañosa; es decir, generar e impulsar un consumo y desarrollo sostenible, satisfaciendo las necesidades de los consumidores a través de productos y servicios de calidad.

Se determina y propone la siguiente competencia social:

Cuadro 9. Competencia social asunto consumidor

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

PRODEGEL S.A., impulsa y promueve el consumo y desarrollo sostenible; por lo que, asume el compromiso con sus consumidores, a recibir un producto de calidad, con toda la asesoría e información necesaria, sin hacer uso de prácticas engañosas de publicidad y teniendo toda la apertura para ser escuchados en la empresa.

Fuente: elaboración propia

Difundir mediante infografía sobre las entidades de control y protección al consumidor

Al ser un deber de la empresa, mantener informado y educado al consumidor, se realiza un díptico con información de los derechos básicos de los consumidores y la organización gubernamental con la que se cuenta a nivel país para comunicarse o acudir en caso de que lo vean necesario.

Esta infografía se entrega en cada despacho del producto en el área de bodega.

Ilustración 2. Infografía derechos del consumidor

Diptico tiro y retiro

Parte externa

9 **PRODEGEL**
Se preocupa por sus clientes y trabaja en pro de sus derechos.
Para más información revise la Ley orgánica de defensa del consumidor.
Puede comunicarse a la Dirección de Defensa del Consumidor:
✉ defensa.consumidor@mipro.gob.ec
☎ 02 394 8760 Ext. 2231, 2229
Visite la pagina web www.industrias.gob.ec/programa_de_proteccion_de_defensa_del_consumidor.

Nuestros DERECHOS como CONSUMIDORES

Prodegel
productora de gelatina ecuatoriana s.a.

Educación
Infórmese

Parte interna

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

- 1 **Derecho a poder consumir lo necesario para vivir.**
- 2 **Derecho a elegir entre distintos productos, aquel que resulte mejor para mí.**
- 3 **Derecho a conocer lo que estoy por comprar y la forma de poder hacerlo.**
- 4 **Derecho a que los productos y cosas que uso sean seguros y no me lastimen.**
- 5 **Derecho a que nos resuelvan los problemas que podamos tener con algo que compramos.**
- 6 **Derecho a juntarnos y agruparnos con otras personas para reclamar por los problemas que podamos tener como consumidores.**
- 7 **Derecho a que nos eduquen como consumidores.**
- 8 **Derecho a tener un ambiente limpio y saludable.**

Fuente: elaboración propia

Difundir mediante infografía sobre en etiquetado del producto

Un derecho del consumidor adicional, es conocer cómo está etiquetado el producto y con ello puedan conocer sus componentes, indicaciones, registro sanitario y en general revisar temas de interés del mismo.

Ésta se entrega en cada despacho del producto a los compradores en el área de bodega.

Ilustración 3. Infografía etiquetado del producto



Fuente: elaboración propia

III. Practicas justas de operación

Cuadro 10. Actividades de implementación prácticas justas de operación

ACCIONES	ACTIVIDADES
III. Prácticas justas de operación	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia
	Elaborar un código de ética

Fuente: elaboración propia

Establecer la competencia social a desarrollar

Al tratarse de una materia fundamental basada en la conducta ética que debe tener la organización para actuar ante otras organizaciones y sus grupos de interés; y se refiere, a los ámbitos de anticorrupción, participación responsable, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, se determina y propone la siguiente competencia social:

Cuadro 11. Competencia social prácticas justas de operación

INTEGRIDAD

PRODEGEL S.A., actuará en todo momento, de acuerdo a las normas éticas y sociales en las actividades de trabajo, pero sobre todo, se comportará con honestidad y apertura en las negociaciones que tenga con otras empresas y sus grupos de interés.

Fuente: elaboración propia

Elaborar un código de ética

PRODEGEL S.A., busca a través del establecimiento e implementación del código de ética, brindar al personal de todos los niveles de la empresa, un documento guía del comportamiento personal y profesional que deben cumplir los colaboradores en los diferentes ámbitos de influencia:

Cuadro 12. Código de ética PRODEGEL S.A.

CÓDIGO DE ÉTICA DE PRODEGEL S.A.

El código de ética de Prodegel S.A. es de cumplimiento obligatorio en todos los niveles de la organización y para todos sus colaboradores.

1. Fundamentos

Misión: Fabricar y comercializar gelatina pura de alta calidad de origen animal, para satisfacer el mercado mundial alimenticio e industrial, con responsabilidad social y legal, manteniéndonos como un negocio rentable y sostenible en el tiempo.

Visión: Ser reconocidos internacionalmente como una empresa líder, versátil y eficiente en la fabricación y comercialización de gelatina pura, potenciando la mejora continua, en el mejor ambiente laboral, asegurando que nuestros accionistas, clientes y proveedores mantengan la confianza en nosotros.

Valores

- **Pasión por el trabajo:** asumiendo los retos de manera positiva y disfrutando lo que hacemos.
- **Integridad y Confianza:** actuar con integridad generando confianza.
- **Respeto:** desempeñar nuestras funciones con respeto hacia uno mismo y a los demás valorando su tiempo, trabajo y opinión.

- **Innovación:** trabajar en un entorno de mejora continua con actitud positiva al cambio y fomentando la pro actividad.
- **Compromiso y Responsabilidad:** con los objetivos de la organización, cumpliendo los requerimientos legales y contribuyendo al bienestar laboral.
- **Trabajo en equipo:** para potenciar los resultados de la organización.

2. Colaboradores y derechos humanos

Empresa

- La selección y contratación del personal se realizará mediante un proceso formalizado, fundamentado en la capacidad, experiencia profesional, actitud y nivel de identificación con los valores de la empresa.
- La empresa promulga un ambiente de trabajo saludable, estimulante y productivo, donde los colaboradores puedan desarrollar todas sus capacidades, habilidades, creatividad e innovación, a la par de que se fomente el compromiso, la colaboración y el trabajo en equipo.
- Dar retroalimentación constructiva de manera oportuna a todos los colaboradores que así lo requieran, como una alternativa de mejora para el personal como para la empresa.
- Reconocer de manera oportuna el trabajo bien hecho, agradecerlo y promulgar se continúe con esas prácticas.

Colaboradores

- Conocer la misión y visión de la empresa y contribuir al logro de las mismas, a través de la práctica de los valores, competencias y código de ética establecidos.
- Todos los colaboradores deben impulsar un ambiente de trabajo amigable y de respeto mutuo, cumpliendo con todas las leyes, reglamentos y políticas internas de la empresa como las del país.
- Los colaboradores deben ser ejemplo de las conductas y prácticas que se fomentan en la empresa a través del código de ética, proyectando esa imagen dentro y fuera de la organización.
- Dedicar el mejor esfuerzo y trabajo, compartiendo el conocimiento y experiencia en beneficio de la empresa y sus grupos de interés.
- Tanto la empresa como los colaboradores deben motivar la comunicación en todos los niveles, respetando las opiniones de los demás y valorando cada idea y comentario constructivo.

Derechos humanos

- Se fomenta un ambiente de trabajo de respeto y cumplimiento a los derechos humanos; cumpliendo con las leyes y regulaciones laborales, prohibiendo todo tipo de acto de acoso o discriminación de algún rasgo o característica individual y de capacidades diferentes, prohibiendo cualquier tipo de abuso o trabajo infantil,

protegiendo el medio ambiente y la salud ocupacional de los colaboradores.

3. Relación con los clientes y términos de negociación

- Se promulga la mejor relación y trato hacia los clientes, sin ningún tipo de discriminación o diferenciación, cumpliendo con la entrega del producto de acuerdo a los términos acordados en la negociación.
- La empresa así como promulga una actitud ética en todos los niveles de la organización, lo hará a través de recomendaciones a sus grupos de interés, en este caso a sus clientes en las negociaciones, para que desarrollen sus actividades bajo el marco de las leyes vigentes.
- Si un cliente fuera involucrado en actos ilegales o no éticos, la empresa está en todo su derecho a dar por terminada la relación comercial e incluso se verá obligada en denunciar dichos actos.

4. Relación con los proveedores y términos de negociación

- La empresa otorgará a todos los proveedores las mismas oportunidades para ser contratados, evaluando las ofertas presentadas y calificándolos en base a los criterios establecidos para el efecto.
- La empresa así como promulga una actitud ética en todos los niveles de la organización, lo hará a través de recomendaciones a sus grupos de interés, en este caso a sus clientes en las negociaciones, para que desarrollen sus actividades bajo el marco de las leyes vigentes.
- Si un proveedor fuera involucrado en actos ilegales o no éticos, la empresa está en todo su derecho a dar por terminada la relación comercial e incluso se verá obligada en denunciar dichos actos.

5. Relación con el gobierno

- PRODEGEL S.A., está obligada a conocer, cumplir y promover el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales aplicables y establecidas por el gobierno a las empresas.

6. Relación con la comunidad

- PRODEGEL S.A., promulga su participación en proyectos y actividades de integración y desarrollo comunitario que favorezcan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.
- Promover el desarrollo de la comunidad fomentando la cultura, la salud, la educación, el deporte, el cuidado al medio ambiente; así como también, la generación de nuevas ideas de negocio autosustentables.
- La empresa dentro de sus principios y criterios de selección y contratación de

personal tendrá como prioridad a personas de la comunidad local.

7. Cumplimiento de leyes de libre competencia

- La empresa tratará a todos sus clientes y proveedores de manera justa, adecuada y bajo el cumplimiento de todas las leyes nacionales e internacionales de libre competencia que sean aplicables, sin tomar ventaja competitiva indebida de la posición de mercado que posee.

8. Anti - soborno

- PRODEGEL S.A., se caracteriza por conducir sus operaciones de manera transparente e íntegra, cumpliendo con todas las leyes anti-corrupción establecidas en las normas nacionales e internacionales, por lo que, rechaza cualquier tipo de acto de corrupción, así como, dar o recibir sobornos en cualquiera de sus negociaciones.
- Los colaboradores no están autorizados de ninguna forma, a recibir algún tipo de regalo, coima o dinero en efectivo, para favorecer decisiones o estructurar negociaciones a clientes, proveedores y demás interesados.
- La empresa no concibe realizar contribuciones en dinero en efectivo o indirectas a funcionarios o agentes de gobierno para recibir favores o intereses.
- Para PRODEGEL S.A., todas las formas de soborno son ilegales y no éticas, por lo que cualquier denuncia de corrupción será investigada y conllevará las correspondientes medidas disciplinarias y consecuencias legales.

9. Responsabilidad ambiental

- La empresa está comprometida a buscar todas las formas y fuentes para mitigar el impacto ecológica que la producción del producto pueda tener en la comunidad y el ambiente, por ello cuenta con un Plan de Manejo Ambiental, trabaja en prácticas de producción más limpia, optimizando el uso del agua y reduciendo y reciclando los desechos.
- Es obligación de todos los colaboradores demostrar comportamientos medio ambientales correctos, cumpliendo con las normativas, políticas y procedimientos de preservación y cuidado del medio ambiente establecidos por la empresa y la legislación nacional.
- La empresa está comprometida a trabajar conjuntamente con la comunidad, los gobiernos de turno y grupos de interés, para promover el uso eficiente de los recursos, mecanismos efectivos que permitan mejoras ambientales, buscando mantener el equilibrio ecológico.

10. Seguridad industrial y salud en el trabajo

- En PRODEGEL S.A., todos son responsables en demostrar comportamientos y compromiso que fomenten y aseguren la seguridad y salud en el trabajo, teniendo que reportar cualquier riesgo potencial que se detecte en el ambiente de trabajo.

- La empresa cuenta con un departamento médico al servicio de todos los colaboradores en el momento que lo requieran.
- La empresa cuenta con un técnico de seguridad y salud ocupacional, quien se encarga de la vigilancia del cumplimiento del programa de seguridad y salud ocupacional y de proveer del equipo de protección necesario para el desempeño de actividades de los colaboradores.
- Los colaboradores son parte activa en el desarrollo e implementación de medidas preventivas de seguridad y cuidado de activos bajo su responsabilidad; así mismo, están obligados a respetar y hacer respetar las disposiciones de seguridad existentes en la empresa.

Fuente: elaboración propia tomando como referencia Código de ética y conducta de CEMEX

IV. Medio ambiente

Cuadro 13. Actividades de implementación medio ambiente

ACCIONES	ACTIVIDADES
IV. Medio ambiente	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia
	Concientización sobre producción más limpia
	Concientizar a proveedores sobre producción más limpia

Fuente: elaboración propia

Establecer la competencia social a desarrollar

La responsabilidad ambiental, es un deber que no solo a nivel gubernamental debe ser considerado, sino también, es parte fundamental de la preocupación de las personas y las empresas.

Las organizaciones independientemente de su *core* del negocio y de su ubicación, en mayor o menor medida, ocasionan un impacto en el medio ambiente, tanto por el uso de recursos, la generación de contaminación y residuos, impacto sobre hábitats naturales, entre otros; es por ello, que deben generar y adoptar prácticas integrales de y sostenibles en pro del medio ambiente.

Cuadro 14. Competencia social medio ambiente

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

PRODEGEL S.A., busca generar armonía entre la eficiencia empresarial y el medio ambiente donde se encuentra ubicada, contando con una política de responsabilidad ambiental, impulsando en sus colaboradores valores ambientales, a través de la práctica de medidas como el reciclaje, reducción y reutilización de recursos.

Fuente: elaboración propia

Concientización sobre producción más limpia

Del 19 al 25 de octubre, mediante el entorno virtual de la empresa, se realiza la divulgación y capacitación de “Producción más limpia”; a través, de una presentación en *power point* de 10 láminas (ver apéndice B.1), a la cual los colaboradores tienen acceso para conocer de qué se trata la temática, para qué sirve, alternativas de solución, los resultados que se pueden obtener, las estrategias que se requieren y su relación con la responsabilidad ambiental.

El objetivo primordial es impulsar el desarrollo sostenible en la institución con el uso eficiente de sus recursos, minimizando los costos y residuos que se puedan generar, innovando para la ecoeficiencia y reduciendo el riesgo de contaminación. De ahí que, la producción más limpia, recae directamente en la responsabilidad ambiental empresarial e involucra a toda la cadena de valor de la empresa.

Concientizar a proveedores sobre producción más limpia

Para llegar a los proveedores de PRODEGEL S.A., en cada negociación que se lleve a cabo, se genera un díptico informativo respecto a las prácticas de “Producción más limpia”, de manera que se informen, puedan adentrarse en el tema y puedan acoger las mismas dentro de su ámbito de trabajo.

Esta práctica involucra a toda la cadena de valor y partes interesadas, por lo que, la difusión de este tema es primordial en pro de un desarrollo sostenible a nivel consolidado.

Ilustración 4. Infografía producción más limpia

Flyer tiro y retiro Parte externa

MEDIOS - RESULTADOS

- Uso racional de materiales, energía y agua
- Sustitución de materia prima e insumos
- Reúso de materiales, energía y agua
- Reciclaje interno de recursos
- Valorización de residuos - Reciclaje externo
- Reducción de riesgos vs. Requerimiento oficiales
- Mejoramiento de condiciones de seguridad y salud
- Mejoramiento de la imagen pública de la empresa
- Mejores oportunidades de acceso a mercados verdes
- Minimización de infraestructura de control

Prodegele
productora de gelatina ecuatoriana s.a.

PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA EN LA INDUSTRIA

Parte interna

¿QUE ES LA PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA (PML)?

Procesos: Uso eficiente de recursos, Reducción de costos

Productos: Minimización de residuos, Innovación para ecoeficiencia

Servicios: Reducción de riesgos

ESTRATEGIAS

PARA QUÉ LA PML?

- Reducción + Prevención
- Competitividad
- Garantía
- Eficiencia
- Normatividad
- Mejoramiento en gestión
- Imagen
- Prevención de conflictos
- Disminución en sistemas de control

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

ECONÓMICAS

- Incentivos tributarios
- Incentivos financieros

NO ECONÓMICAS

- Ecoetiquetado
- SGA - ISO 14000
- Convenios empresariales
- Capacitación
- Reconocimientos por desempeño
- Legislación proactiva

Fuente: elaboración propia

V. Gobernanza de la organización

Cuadro 15. Actividades de implementación gobernanza de la organización

ACCIONES	ACTIVIDADES
V. Gobernanza de la organización	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia
	Promover la participación del personal en proyectos de RSE
	Divulgar el tema de RSE en todos los niveles

Fuente: elaboración propia

Establecer la competencia social a desarrollar

Esta materia, constituye una función fundamental para la organización al ser el marco para la toma e implementación de decisiones para la consecución de los objetivos planteados; por lo tanto, ésta hace posible que la organización se haga responsable de los impactos que generan sus decisiones y actuaciones al integrar la responsabilidad social en toda la organización y su cadena de valor.

Se establece y propone la siguiente competencia social:

Cuadro 16. Competencia social gobernanza de la organización

TOMA DE DECISIONES SOCIALES
PRODEGEL S.A., se plantea ser una empresa socialmente responsable, integrando en sus procesos de planificación estratégica y cultura organizacional las materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social, demostrando su compromiso y rendición de cuentas al hacerse responsable de las decisiones que se toma en el sistema de gobernanza.

Fuente: elaboración propia

Promover la participación del personal en proyectos de RSE

PRODEGEL S.A., dentro de sus procesos cuenta con el procedimiento operacional AMBPO-MECPRO01-01 de "Ideas y proyectos", elaborado y revisado el 30 de octubre de 2015, cuyo objetivo es impulsar la iniciativa de los trabajadores mediante la presentación de ideas o proyectos que signifiquen una mejora continua para la empresa, e incluso, la generación de un ahorro económica para la misma.

En el capítulo 4 referente a la metodología, en el inciso 1 respecto a "Premiación de las ideas y proyectos" dice:

“Las Ideas que sean aprobadas por parte de Gerencia General serán premiadas sin aún estén ejecutada, los Proyectos aprobados serán premiados luego de su implementación, estandarización y obtención de resultados.

El reconocimiento a las personas que generan ideas y ejecutados proyecto se lo realizará en la reunión de fin de mes.

El premio para los proyectos serán igual para cada uno de los integrantes.”

En este caso, la empresa hace la entrega de acuerdo al número de puntos acumulados por la generación de la idea o proyecto, un tipo de electrodoméstico a los colaboradores.

En el caso de la responsabilidad social se determina y propone aumentar lo siguiente:

Cuadro 17. Impulso de ideas y proyectos de RSE

De las ideas y proyectos de responsabilidad social y compromiso comunitario

Quienes planteen ideas y/o proyectos de responsabilidad social y compromiso comunitario, serán reconocidos además con una placa por ser el **“Trabajador Socialmente Responsable”**, siendo el promotor en la contribución y desarrollo de la sociedad donde se desenvuelve la empresa.

Fuente: elaboración propia

En el inciso 2, menciona de las ideas y proyectos que son aceptados:

- *Ideas y/o proyectos para mejorar el volumen y rendimiento.*
- *Ideas y/o proyectos para mejorar la calidad de la gelatina pura.*
- *Ideas y/o proyectos que ayuden a reducir el impacto ambiental*
- *Ideas y/o proyectos para mejorar la seguridad y salud en el trabajo.*
- *Ideas y/o proyectos para prevenir accidentes.*
- *Ideas y/o proyectos para optimizar recursos y reducir desperdicios.*
- *Ideas y/o proyectos para mejorar las condiciones de trabajo, orden y limpieza.*

En este inciso se determina y propone se adicione:

- *Ideas y/o proyectos para demostrar la responsabilidad social y compromiso comunitario que tiene la empresa con la sociedad.*

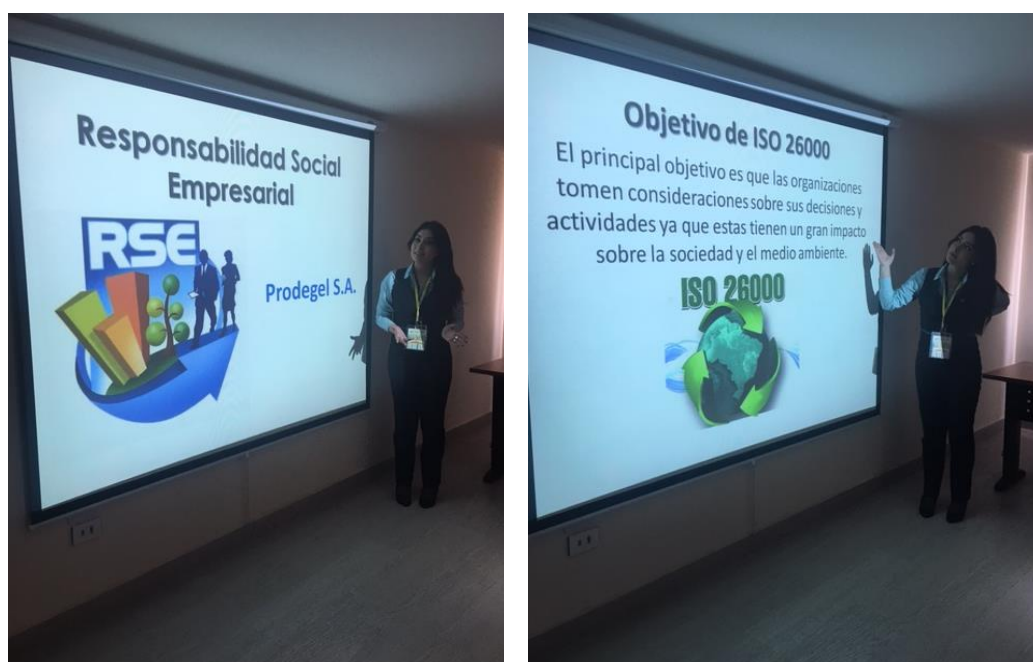
Con todo esto, lo que se pretende es que, los trabajadores se comprometan y sean parte del desarrollo de la responsabilidad social empresarial, siendo los gestores de nuevas ideas y proyectos que beneficien a la organización en el cumplimiento de las normativas y su deber con la sociedad; logrando así, mejorar su imagen corporativa y personal que se sienta orgulloso de pertenecer a una empresa integral en todos los sentidos.

Divulgar el tema de RSE en todos los niveles

Para continuar con la implementación del modelo de gestión de competencias, se realiza la divulgación de conceptos generales, principios, materias y asuntos fundamentales de la responsabilidad social empresarial en base a la norma internacional ISO 26000 (2010), así como las competencias sociales que regirán el accionar de la empresa ante los grupos de interés.

Para ello se usa la sala de capacitación de la empresa, dividiendo al personal en cinco grupos: cuatro de personal operativo y uno de personal administrativo, del 2 al 10 de noviembre, en horario de 15:30 a 16:30 horas.

Ilustración 5. Capacitación RSE



Fuente: elaboración propia

Se logra reforzar los conocimientos de la temática al personal que tenía noción del mismo; mientras que, el personal que desconocía tuvo la oportunidad de entender lo que la empresa está buscando a través de esta implementación y lograr así, el compromiso de todos los colaboradores a efectos de dar una imagen de cumplimiento de responsabilidad social a la empresa.

VI. Desarrollo de la comunidad

Cuadro 18. Actividades de implementación desarrollo de la comunidad

ACCIONES	ACTIVIDADES
VI. Desarrollo comunidad	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia
	Programas de capacitación a la comunidad y proveedores respecto a RSE, derechos humanos y desarrollo de habilidades empresariales
	Buscar aliados estratégicos para trabajar en beneficio de los grupos vulnerables

Fuente: elaboración propia

Establecer la competencia social a desarrollar

Las empresas actualmente deben mantener una amplia relación con la comunidad donde operan, esto a través de una participación activa para contribuir al desarrollo de la misma.

Relacionarse con la comunidad no es únicamente identificar las partes interesadas e involucrarse con ellas, sino también, buscar generar niveles de bienestar, mejorar la calidad de vida de la población, creación de fuentes de empleo, inversiones sociales en programas de educación y capacitación de habilidades, fortalecimiento de programas culturales, sociales, ambientales, entre otros.

Por lo que se determina y propone la siguiente competencia social:

Cuadro 19. Competencia social desarrollo de la comunidad

SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL

PRODEGEL S.A., al considerarse parte de la sociedad, se preocupa por el desarrollo y el bienestar de las comunidades aledañas a su ubicación; por lo que, trabaja principalmente a través de un infocentro para la educación y capacitación de los niños del sector, una cancha deportiva para la práctica de ejercicio, capacitación en temas sociales y de habilidades con la comunidad y proveedores, impulsa la cultura, tradiciones, religión e historia y por supuesto generar fuentes de empleo para los aledaños del sector.

Fuente: elaboración propia

Programas de capacitación a la comunidad y proveedores

Los programas de capacitación a los grupos de interés, llámense éstos comunidad y proveedores, se programan en el Plan de capacitación 2017, que está a cargo del área de Talento humano – Responsable de RSE, tomando en cuenta el trimestre febrero – abril con los temas de responsabilidad social, derechos humanos y de desarrollo de habilidades e iniciativas empresariales, muestra de que la empresa es parte activa de la sociedad.

Para esto se usa el Anexo B R-RH03-1, formato propio de la empresa:

Tabla 15. Plan de capacitación comunidad y proveedores



ANEXO B R-RH03-1: “PLAN DE CAPACITACION COMUNIDAD”

AÑO: 2017

ÁREA: RECURSOS HUMANOS Y RSE

RESPONSABLE: Gladys Gamboa

No.	Tema	Período					Receptores	Entrenamiento	Capacitador	Costo USD \$
		Ene	Feb	Marz	Abr	May				
1	Responsabilidad social						Comunidad Salasaka, proveedores actuales calificados	interno	Responsable de RSE	500
2	Derechos humanos						Comunidad Salasaka, proveedores actuales calificados	interno	Responsable de RSE	500
3	Habilidad/iniciativas empresariales						Comunidad Salasaka, proveedores actuales calificados	interno	GG	500
									Presupuestado	1500
									Gastado	0
									Disponible	1500

CURSOS PLANIFICADOS	3
CURSOS POSTERGADOS	
CURSOS EJECUTADOS	
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	0%

Fuente: elaboración propia en base a formato de PRODEGEL S.A.

Buscar aliados estratégicos para trabajar en beneficio de los grupos vulnerables

Trabajar en responsabilidad social empresarial, no es una labor individual ni de un reducido número de personas o empresa, es responsabilidad de todos, cubriendo el mayor espectro posible en los ámbitos de gestión de la misma; por lo tanto, es importante generar vínculos y alianzas con empresas que tengan las mismas iniciativas y se pueda trabajar mancomunadamente de mejor manera.

En este ámbito, el Consorcio ecuatoriano para la responsabilidad social (CERES), es una red importante y referente con la cuenta el país respecto a prácticas de responsabilidad social empresarial.

En su página web se detallan las 43 empresas del sector privado, público, organizaciones no gubernamentales e instituciones educativas a nivel país que la conforman, y que perfectamente analizándolas pueden ser un aliado estratégico para trabajar de manera conjunta a favor de los grupos de interés de las empresas.

Entre las relevantes e importantes para generar un acercamiento inicial tenemos:

Cuadro 20. Empresas miembros de CERES

Empresas miembros de CERES		
Banco de Guayaquil	Banco del Pacifico	Baco de Pichincha
CNT	Grupo La Favorita	Diners Club
Coca Cola	GM de Ecuador	Moderna alimentos
Kimberly Clark	Universidad Casa Grande	Pronaca

Fuente: elaboración propia

De hecho se puede gestionar la membresía de la empresa, a efectos de hacerle visible en el cumplimiento de la materia y mejorando su imagen y reputación institucional.

En Tungurahua específicamente, se puede gestionar acercamientos con empresas reconocidas de la Cámara de Industrias; para ello, se plantea incluso un cronograma que la empresa, a través del responsable de responsabilidad social, pueda usar como referencia para llegar a obtener aliado estratégicos en RSE.

Tabla 16 . Cronograma Visitas Empresas.

EMPRESA	CONTACTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CRONOGRAMA		
				2017		
				Ene.	Feb.	Mar.
PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A.	Xavier Cuesta	Parque Industrial	2854717	X		
MIL BOOTS CIA. LTDA.	Patricio Herdoíza	Parque Industrial Av. IV	2451282	X		
BIOALIMENTAR	Edison Garzón	Parque Industrial	2451281	X		
PLANHOFA C.A.	Mauricio Cisneros	Av. Bolivariana y El Cóndor	2410017	X		
CURTIDURIA TUNGURAHUA S.A.	Gonzalo Callejas	Av. Bolivariana y Seimur	2850701	X		
PRODEGEL S.A.	Fabricio Palacios	Km. 10 1/2 Vía Baños frente a La Coca Cola	2748122	X		
CARROCERIAS VARMA	Santiago Vargas	Izamba	2854422		X	
CEPEDA CÍA LTDA.	Tatiana Cepeda	Av. José Peralta Y Francisco de Calda	2846451		X	
ECUATORIANA DE MOTORES	Klever Vaca	Panamericana Norte Km. 1 1/2	2856231		X	
INCALZA	Ricardo Holguín	Panamericana Norte Km. 2.5	2521610		X	
HOLVIPLAS S.A.	Manolo Holguín	Km. 11 1/2 Vía Baños	2748462		X	
PICOSA	Paulina Pico	Huachi La Magdalena	2844769		X	
TEIMSA S.A.	Fernando Naranjo	Santa Rosa Vía Guaranda Km. 8	2754177		X	
ECUATRAN S.A.	Diego Lara	Santa Rosa Km. 7.5 Vía Guaranda	2754067		X	
FAIRIS C.A.	Jorge Jaramillo	Av. Verdeloma	2520901			X
IMPORTADORA ALVARADO CIA.LTDA.	Gladys Lascano de Alvarado	Av. Cevallos 0322 Y J.F. Cuesta	2821490			X
UNIFINSA	Álvaro Darquea	Mera 15-60 Y Av. Cevallos	2829511			X

PASTIFICIO AMBATO CIA. LTDA.	Vinicio Paredes	Av. Los Guaytambos 0352	2422180			X
---------------------------------	--------------------	----------------------------	---------	--	--	---

Fuente: elaboración propia en base a lista de integrantes de la Cámara de Industrias de Tungurahua.

Adicional se busca poder ser parte de los diferentes reconocimientos y distintivos nacionales e internacionales, al buscar ser un ejemplo de cultura, práctica y cumplimiento de responsabilidad social empresarial.

- CEMEFI: distintivo de Empresa Socialmente Responsable de América Latina (ESR) .
- EKOS: reconocimiento “Ekos de Oro” a las empresas por su gestión.
- LAQUI (*Latin American Quality Institute*): “Premio empresa ecuatoriana”.
- Revista Gestión: reconocimiento a las “Empresas Top”, por su gestión en diferentes ámbitos.
- ONG’s a nivel internacional que reconocen y premian el trabajo de las empresas que cumplen con actividades e iniciativas en RSE.

VII. Prácticas laborales

Cuadro 21. Actividades de implementación prácticas laborales

ACCIONES	ACTIVIDADES
VII. Prácticas laborales	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia
	Incluir en el proceso de contratación y desenrolamiento el compromiso de la empresa cuando sea pertinente para acompañar al trabajador que ha sido despedido, en la obtención de un nuevo empleo

Fuente: elaboración propia

Establecer la competencia social

Esta materia fundamental se refiere al derecho de los trabajadores, a desarrollar sus actividades en condiciones laborales justas y favorables, con libertad, equidad, seguridad y dignidad humana, en base a esto se determina y propone la siguiente competencia social:

Cuadro 22. Competencia social prácticas laborales

RESPONSABILIDAD POR OTROS

PRODEGEL S.A., como principio básico, vela por generar condiciones de trabajo propicios para que sus colaboradores, puedan desarrollar su actividades bajo las garantías jurídicas y legales que les permiten acceder a la seguridad social, capacidad de asociación, contando con una política de seguridad y salud ocupacional (SSO) y un plan de capacitación y desarrollo.

Fuente: elaboración propia

Incluir en el proceso de contratación y des enrolamiento el compromiso de desvinculación asistida

PRODEGEL S.A., en su procedimiento AMBPO-RH04 de contratación y des enrolamiento, reformado y publicado el 26 de mayo de 2016, en su capítulo 4 inciso 13 “De la salida de un trabajador” de forma textual dice:

“Talento Humano mantendrá un registro de la causa de salida de todo trabajador, y realizará los trámites internos externos de des enrolamiento, en base al Anexo J-RRH04-9, “Paz y Salvo” y el acta de finiquito con la que se da por terminada la relación laboral.

En el documento “Paz y Salvo”, se registrará además de cualquier valor que trabajador adeude a la empresa, y que será liquidado en el acta de finiquito; la entrega de tarjetas de identificación y de acceso, el equipo de protección personal y ropa de trabajo que tenga el logotipo de la empresa, así como la constancia de haberse realizado el examen médico de salida.”

Como se puede observar, únicamente se hace referencia al registro de la salida de un trabajador y el acta de finiquito con la que se da por terminado la relación laboral; de ahí que, en base a lo que dicta la norma ISO 26.000, se propone a la empresa ponga en práctica el programa de *Outplacement* (OPC) o desvinculación asistida, la cual busca orientar y asesorar al personal que está por desvincularse de la organización, procurando mitigar su impacto transformando la situación en una oportunidad de desarrollo profesional al afrontar nuevas opciones laborales.

Para ello se debe reformarse el procedimiento y agregarse al inciso lo siguiente:

Cuadro 23. De la desvinculación asistida o *outplacement*

Del *outplacement* o desvinculación asistida:

Objetivo y alcance: Brindar

Responsable: Talento Humano

Metodología: el programa está orientado cuando se pertinente y la desvinculación se genera por temas relacionados a la empresa; a la asesoría, apoyo y orientación psicológica por parte del área de Talento Humano, a los trabajadores que están o han sido separados laboralmente de la empresa, para la búsqueda de un nuevo lugar de trabajo que sea de la calidad, nivel y condición a la de su anterior ocupación, en el menor tiempo posible.

Para ello Talento Humano, contará con una base de bolsas y plataformas de trabajo como una herramientas de búsqueda y soporte para facilitar el proceso.

Fuente: elaboración propia

5.1.3.3 Evaluación

De las auditorias

Al generarse la herramienta en Excel para la evaluación inicial o diagnóstico de la empresa frente al cumplimiento de la ISO 26000 respecto a las materias fundamentales y sus respectivos asuntos, se cuenta con la misma, para anualmente aplicarla e ir haciendo revisiones periódicas de los indicadores, verificando que éstos van mejorando en el tiempo, cumpliendo el ideal que la empresa se plantea y que con ello se están apoyando en las competencias sociales.

Tabla 17. Herramienta de evaluación RSE PRODEGEL S.A.

Materia Fundamental	Asuntos	Estado Inicial Cumplimiento 2016	Ideal	Cumplimiento 2017	Observaciones
1 Gobernanza de la organización	-	75%	80%		
2 Derechos humanos	Asunto 1: Debida diligencia Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos Asunto 3: Evitar la complicidad Asunto 4: Resolución de reclamaciones Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables Asunto 6: Derechos civiles y políticos Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	68%	80%		
3 Prácticas laborales	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social Asunto 3: Diálogo social Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	98%	100%		

4 El medio ambiente	Asunto 1: Prevención de la contaminación Asunto 2: Uso sostenible de los recursos Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático Asunto 4: Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	71%	80%		
5 Prácticas justas de operación	Asunto 1: Anti-corrupción Asunto 2: Participación política responsable Asunto 3: Competencia justa Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	71%	80%		
6 Asunto consumidores	Asunto 1: Prácticas justas de marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación. Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Asunto 3: Consumo sostenible Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	68%	80%		

	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores Asunto 6: Acceso a servicios esenciales Asunto 7: Educación y toma de conciencia				
7 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Asunto 1: Participación activa de la comunidad Asunto 2: Educación y cultura Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos Asunto 6: Salud Asunto 7: Inversión social	92%	100%		

Fuente: elaboración propia en base a la Norma ISO 26000 (2010).

5.2. Evaluación preliminar

En este apartado se puede observar una visión inicial sobre el impacto que tiene el desarrollo del modelo de gestión de competencias sociales en la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.; para ello, se realiza una evaluación preliminar en base al cumplimiento de los indicadores planteados para el efecto:

Tabla 18. Evaluación preliminar modelo de gestión competencias sociales PRODEGEL S.A.

Materias fundamentales	Tareas para la implementación	Indicador por tarea	Cálculo	Avance	Observaciones
I. Derechos Humanos	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia en derechos humanos	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Establecer la declaratoria de derechos humanos para la organización	Declaratoria derechos humanos PRODEGEL S.A.	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Divulgar el tema de derechos humanos	Capacitación derechos humanos	# personas capacitadas/# personas planificadas capacitar = 100%	100%	
II. Asunto consumidores	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia asunto consumidores	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Difundir mediante infografía sobre las entidades de control y protección al consumidor	Infografía derechos del consumidor	entrega a clientes despachados al 100%	20%	Este es un proceso que debe llevarse continuamente con todos los clientes y en todas las negociaciones pudiendo medirse al año
	Difundir mediante infografía sobre en etiquetado y envasado del producto	Infografía etiquetado del producto	entrega a clientes despachados al 100%	20%	Este es un proceso que debe llevarse continuamente con todos los clientes y en todas las negociaciones pudiendo medirse al año
III. Prácticas justas de operación	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia Practicas justas de operación	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Elaborar un código de ética	Código de ética PRODEGEL S.A.	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	

IV. Medio ambiente	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia Medio ambiente	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Concientización sobre producción más limpia	Capacitación virtual producción más limpia	# personas capacitadas/# personas planificadas capacitar = 100%	100%	
	Concientizar a proveedores sobre producción más limpia	Infografía producción más limpia proveedores	entrega en negociaciones a proveedores al 100%	20%	Este es un proceso que debe llevarse continuamente con todos los proveedores y en todas las negociaciones pudiendo medirse al año
V. Gobernanza de la organización	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia gobernanza de la organización	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Promover la participación del personal en proyectos de RSE	Inclusión en procedimiento de ideas y proyectos	formato de inclusión agregado en el 100% del proceso	80%	Texto propuesto revisado, incluido por codificar y aprobar.
	Divulgar el tema de RSE en todos los niveles	Capacitación RSE	# personas capacitadas/# personas planificadas capacitar = 100%	100%	
VI. Desarrollo comunidad	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia desarrollo comunidad	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Programas de capacitación a la comunidad y proveedores respecto a RSE, derechos humanos y desarrollo de habilidades empresariales	Cronograma capacitación comunidad y proveedores 2017	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	trimestre febrero - abril 2017	Se realizará las capacitaciones
	Buscar aliados estratégicos para trabajar en beneficio de los grupos vulnerables	Base de datos empresas	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	trimestre enero - marzo 2017	Se realizarán los acercamientos con las empresas y ONG's
VII. Prácticas laborales	Establecer la competencia social a desarrollar en esta materia	Competencia prácticas laborales	actividad ejecutada/actividad propuesta = 100%	100%	
	Incluir en el proceso de contratación y desenrolamiento el compromiso de la empresa cuando sea pertinente para acompañar al	Outplacement o desvinculación asistida	formato de inclusión agregado en el 100% del proceso	80%	Texto propuesto revisado, incluido por codificar y aprobar.

	trabajador que ha sido despedido, en la obtención de un nuevo empleo				
--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la Tabla 18 , varias actividades y tareas propuestas para cubrir las brechas respecto al cumplimiento de la responsabilidad social según la ISO 26000, se encuentran cubiertas y realizadas al 100%; mientras que otras se encuentran en proceso y por realizar principalmente en los meses de enero a abril del año 2017 por el responsable de responsabilidad social de la empresa.

5.3. Análisis de resultados

Existen varios proyectos y estudios de responsabilidad social empresarial generados en América Latina y el Ecuador, pero solo unos tantos ajustados a la guía de la ISO 26000, los cuales permiten tener una referencia de base para el desarrollo del modelo de gestión para PRODEGEL S.A., el cual de manera adicional propone e implementa las competencias sociales ajustadas a cada materia fundamental de la RSE para demostrar y evidenciar los comportamientos específicos que se espera de la empresa para demostrar de manera estructurada ante los organismos estatales y la sociedad en general, que actúa como un negocio socialmente responsable.

De ahí que, el proyecto de estudio desarrollado, permite obtener como producto final, un modelo de gestión de competencias sociales, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., en busca de evidenciar a través del cumplimiento de una norma internacional, como lo es la ISO 26000, de la responsabilidad social empresarial que realiza y que se manifiesta en las nuevas competencias sociales implementadas en la empresa, para como valor agregado mejorar su imagen corporativa y reconocimiento en la comunidad y sociedad en la que se desenvuelve.

Para poder realizar el análisis de resultados obtenido con el desarrollo del modelo (Tabla 19), es importante revisar los objetivos planteados en el proyecto, evaluando la medida en la que se llegaron a cumplir y poder realizar una radiografía general del antes y después de la implementación de dicho modelo en la empresa.

Por otra parte, la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., con la implementación del modelo de gestión en una primera instancia, hace que se responda a su planificación estratégica 2016: “fortalecer la gestión de talento humano y responsabilidad social” a través de “elaborar un modelo de gestión de responsabilidad social”; ya que, se han establecido siete

competencias sociales, que responden a cada una de las materias fundamentales de la RSE, que guían el comportamiento de la empresa en cada una de sus acciones y actividades con todos sus grupos de interés; así mismo, se realiza la declaración de los derechos humanos y el código de ética, documentos fundamentales para mantener una cultura de responsabilidad social dentro de la empresa; y es por ello, que la organización se encuentra encaminada en continuar con el proceso y seguir impulsando junto a sus colaboradores proyectos de RSE, que permitan no solo evidenciar cumplimientos de la normativa vigente, sino también, mejorar su imagen institucional y ser reconocida a nivel sociedad.

Tabla 19. Análisis de resultados del desarrollo del modelo de gestión de competencias sociales de PRODEGEL S.A.

	DESCRIPCIÓN	SITUACIÓN		INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
		ANTES DEL PROYECTO	ACTUAL		ANTES DEL PROYECTO	ACTUAL
Objetivo General	Desarrollar un modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., para que se evidencie su responsabilidad social como un valor agregado que mejora su imagen corporativa.	La empresa no contaba con un modelo de gestión de competencias sociales que le permita evidenciar su responsabilidad social	El proyecto desarrolla un modelo de gestión de competencias sociales que parte de un diagnóstico y consta de 3 fases: planificación, implementación y evaluación	Modelo de gestión de competencias sociales empresariales	0%	100%
Objetivos Específicos	1. Analizar la responsabilidad social y la gestión de competencias sociales empresariales, los modelos y sus procesos de implementación, para la fundamentación teórica de la investigación en PRODEGEL S.A.	No se tenía conocimiento profundo, técnico y especializado del tema, ni de los modelos o procesos de implementación de un modelo de gestión competencias sociales y RSE	El material teórico - científico se recopila en el estado del arte del proyecto como base referencial para el desarrollo del modelo	Marco Teórico elaborado	0%	100%
	2. Diagnosticar la situación actual de la gestión de competencias sociales en la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., como línea de partida para el planteamiento del modelo.	No se tenía un diagnóstico de la gestión de las competencias sociales y la RSE	Se diagnostica la gestión de competencias sociales en la empresa a través de encuestas a los colaboradores, entrevistas a los colaboradores con la aplicación de una herramienta generada de la ISO 26000, FODA y revisión de las competencias de la empresa, estableciendo 19 brechas por cubrir	Diagnóstico de la gestión de las competencias sociales y la RSE	0%	100%

	3. Diseñar el modelo de gestión de competencias sociales para la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A.	No se tenía diseñado un modelode competencias sociales empresariales	El proyecto diseña un modelo de gestión de competencias sociales, bajo la guía de la ISO 26000 de RSE	Diseño del modelo de gestión de competencias sociales empresariales	0%	100%
	4. Implementar el modelo de gestión de competencias sociales en la empresa productora de gelatina pura PRODEGEL S.A., para el mejoramiento de la administración de la responsabilidad social.	No se tenía implementado un modelo de gestión de competencias sociales empresariales	El proyecto establece la implementación del modelo de gestión de competencias sociales empresariales, a través de un plan de acción y el cumplimiento de indicadores para cada tarea.	Actividades planificadas/ actividades implementadas = 100% 19/19= 100%	0%	63% 12/19
					0%	93%

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 6

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Una vez terminada la investigación, se pueden determinar las conclusiones abajo detalladas, las cuales se realizan en base a los objetivos planteados:

- La responsabilidad social empresarial y su vinculación con las competencias sociales empresariales, definitivamente a nivel mundial son un referente que en nuestro país las organizaciones deben tomar en cuenta para generar valor, para demostrar sus compromisos con los grupos de interés y con ello apalancar el reconocimiento de su imagen socialmente responsable.
- Es importante la revisión que se realiza a las competencias empresariales de PRODEGEL S.A.; ya que, al momento del análisis, se determina que cuenta con seis competencias que reflejan su comportamiento como una empresa enfocada a los resultados y mas no cuenta con competencias que reflejen y demuestren su compromiso y cumplimiento de la responsabilidad social empresarial y sus actuaciones y relación con los grupos de interés.
- Para diseñar el modelo de gestión, fue fundamental la revisión de las brechas o debilidades que la empresa PRODEGEL S.A., presentaba respecto al cumplimiento de las materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social explicadas en la ISO 26000; para ello, la herramienta generada para la evaluación y el FODA, fueron importantes directrices para poder plantear el modelo, su misión, su visión, el objetivo, y el propio plan de acción a ser implementado.
- Se realiza la implementación del modelo de gestión por competencias sociales en la empresa PRODEGEL S.A., determinando siete competencias sociales, relacionadas a las siete materias fundamentales la responsabilidad social empresarial que señala la ISO 26000; adicional se plantea un plan de acción con actividades, varias ya cumplidas y otras por realizar de acuerdo al cronograma, que permiten cubrir las brechas o debilidades en el cumplimiento de la RSE y poder reflejar un valor agregado a través de una imagen de preocupación por sus grupos de interés y cadena de valor.

6.2. Recomendaciones

- Que el presente modelo en todo su contexto, sea aplicado en la empresa PRODEGEL S.A., satisfaciendo sus necesidades y requerimientos, de acuerdo a su realidad y cultura organizacional; y, que dicho modelo además, sea referente en todas aquellas instituciones que busquen implementar la Responsabilidad Social Empresarial, a través de la medición y guía de la ISO 26000, como un valor agregado para mejorar su imagen y reputación institucional, no solo por cumplimiento de normativas, sino también por el reconocimiento social, empresarial, comunitario, medioambiental, a nivel nacional como internacional.
- Que la empresa, promulgue y demuestre el cumplimiento de las competencias sociales propuestas y establecidas, como un comportamiento de compromiso en beneficio de grupos de interés y cadena de valor.
- Que la empresa, continúe alimentando al modelo de gestión con ideas y proyectos innovadores, que nazcan de sus propios colaboradores, en beneficio de sus grupos de interés y cadena de valor.
- Que la empresa continúe evaluando a través de las auditorías, su cumplimiento de materias y asuntos fundamentales de responsabilidad social empresarial de la ISO 26000, a efectos de seguir cubriendo las brechas existentes y llegar a niveles de cumplimiento aceptables para la empresa.

APÉNDICES

Apéndice A

Fundamentación Legal

A.1. Constitución de la República del Ecuador

Dentro de la carta magna del país, existen varios artículos normativos, donde se puede observar la influencia de la Responsabilidad Social en varios ámbitos para la empresa.

“**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una *gestión participativa, transparente y eficiente*.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de *calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social*”.⁹

En lo referente a medio ambiente lo encontramos principalmente en el Título VII – Régimen del buen vivir, Capítulo segundo - Biodiversidad y recursos naturales, en su Sección primera - Naturaleza y ambiente (artículos del 395 al 400); pero también en los artículos 3, 14, 15, 27, 57, 83, 258, 259, 282, 287, 289, 313, 403, 406, 409, 423.

“**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la *sostenibilidad y el buen vivir*, *sumak kawsay*.”¹⁰

Lo relacionado a la comunidad, la relación entre el Estado, la sociedad, grupos vulnerables y de interés, se toma como referencia principal el Título II – Derechos, respecto al Capítulo tercero de la Constitución, donde se habla de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria (artículos del 35 al 51) y al Capítulo cuarto sobre derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades (artículos del 56 al 60). Adicionalmente podemos mencionar los artículos 3, 26, 66, 83, 276, 278, 284, 320, 321, 387, 389.

⁹ Constitución de la República Del Ecuador. Diciembre 21/2015. Título VI. Capítulo sexto.

¹⁰ Constitución de la República Del Ecuador. Diciembre 21/2015. Título II. Capítulo segundo.

“**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas:

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, **saneamiento ambiental**, educación, **trabajo, empleo**, descanso y ocio, cultura física, vestido, **seguridad social** y otros servicios sociales necesarios”.¹¹

En lo que se refiere a la regulación de los consumidores y la empresa, también se encuentra en el Título II - Derechos, Capítulo tercero - Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, en su Sección Novena - Personas usuarias y consumidoras, en sus artículos del 52 al 55.

“**Art. 52.-** 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...”¹²

En lo que compete a la relación del trabajador con la empresa, se hace referencia en el Título VI – Régimen de desarrollo, Capítulo sexto - Trabajo y producción, en su Sección tercera - Formas de trabajo y su retribución del artículo 325 al 330; donde principalmente se da los lineamientos de protección al trabajador y cómo la empresa debe actuar y responder ante el mismo.

“**Art. 325.-** El Estado garantizará el **derecho al trabajo**. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con **inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano**; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores”.¹³

A.2. Ley de Economía Popular y Solidaria

En esta normativa de 179 artículos y 8 disposiciones generales y 18 transitorias, se destaca que la responsabilidad social y ambiental es un principio que guía a las personas y organizaciones que ampara esta ley, por lo que debe ser una práctica obligatoria que debe reflejarse en los balances sociales.

“Disposiciones Generales - Segunda.- Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el **balance social** que acreditará el nivel de **cumplimiento de los principios y**

¹¹ Constitución de la República Del Ecuador. Diciembre 21/2015. Título II. Capítulo sexto.

¹² Constitución de la República Del Ecuador. Diciembre 21/2015. Título II. Capítulo tercero.

¹³ Constitución de la República Del Ecuador. Diciembre 21/2015. Título VI. Capítulo sexto.

sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su *incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental*, educativo y cultural”.¹⁴

A.3. Ley de Gestión Ambiental

Dentro de esta normativa que consta de 46 artículos, se encuentra todo lo correspondiente a la actuación de los organismos públicos y privados frente al medio ambiente, destacando principalmente el desarrollo sustentable.

“Título I - Ámbito y Principios De La Gestión Ambiental

Art. 1.- La presente Ley establece los principios y directrices de *política ambiental*; determina las *obligaciones, responsabilidades, niveles de participación* de los sectores *público y privado* en la *gestión ambiental* y señala los *límites permisibles, controles y sanciones* en esta materia.”¹⁵

“Art. 3.- El proceso de Gestión Ambiental, se orientará según los *principios* universales del *Desarrollo Sustentable*, contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de 1992, sobre Medio Ambiente y Desarrollo.”¹⁶

A.4. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El objetivo de esta ley que consta de 95 artículos, es de “normar las relaciones entre proveedores y consumidores”¹⁷, protegiendo los derechos de estos últimos, en un marco de equidad y seguridad jurídica.

A.5. Código de Trabajo

Esta normativa que consta de 637 artículos, disposiciones generales y transitorias, regula las relaciones entre la empresa y sus trabajadores.

“Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El *trabajo es un derecho y un deber social.*”¹⁸

¹⁴ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Disposiciones generales. Segunda.

¹⁵ Ley de Gestión Ambiental Ecuador. Mayo 22/2016. Título I.

¹⁶ Ley de Gestión Ambiental Ecuador. Mayo 22/2016. Título I.

¹⁷ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Enero 15/2015. Capítulo I.

A.6. Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017

Como se puede revisar en la literatura, el *sumak kausay* o buen vivir, es un componente de importancia en este ámbito; por lo que, el Plan Nacional del Buen vivir 2013 - 2017, es una hoja de ruta, un punto de referencia para las empresas que quieren comprometerse con la responsabilidad social, que impulsa el respeto a los derechos de la toda la población y la defensa d

¹⁸ Código de Trabajo. Mayo 22/2016. Título preliminar.

Apéndice B

Herramientas de evaluación para el diagnóstico

B.1. Encuesta dirigida al personal administrativo

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA

Objetivo: Diagnosticar la percepción que tienen los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A., respecto al cumplimiento de la responsabilidad social y sus consecuentes competencias sociales.

Solicitamos muy comedidamente, su valiosa colaboración, respondiendo de la manera más honesta a las respuestas que siguen a continuación, que son de carácter confidencial y la información, será utilizada únicamente con fines de investigación.

Indicaciones: Por favor, marque con una "X", en cada una de las preguntas, según su criterio, responda con sinceridad.

1.- Cantón de Residencia

- a) Ambato
- b) Pelileo
- c) Baños
- d) Patate
- e) Quero
- f) Cevallos

2.- Nivel de Formación

- a) Tecnología
- b) Universidad
- c) Cuarto Nivel

3.- Persona con discapacidad

- a) Discapacitado
- b) No discapacitado
- 4.- ¿A qué etnia corresponde?
- a) Blanca
- b) Mestiza
- c) Indígena
- d) Afrodescendiente
- 5.- ¿Sabe Usted o está familiarizado con lo que es la responsabilidad social empresarial?
- a) Si
- b) No
- 6.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. tiene compromiso y responsabilidad social empresarial?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) Casi nunca
- 7.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. cumple con prácticas laborales responsables y en base a una política de seguridad y salud ocupacional?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) Casi nunca
- 8.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. cumple con prácticas de cuidado ambiental en todos los aspectos?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) Casi nunca
- 9.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. apoya de algún modo a la comunidad del sector en el que se desenvuelve?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) Casi nunca
- 10.- En su opinión, ¿qué tan buena considera que es la relación empresa - proveedores?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Ni buena ni mala
- d) Mala
- e) Malísima

11.- En su opinión, ¿qué tan buena considera que es la relación empresa - clientes?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Ni buena ni mala
- d) Mala
- e) Malísima

12.- ¿Considera Usted que es necesario que la empresa muestre su comprometimiento con la comunidad y el medio ambiente?

- a) Si
- b) No

13.- ¿Prodegel S.A., promueve en Usted un comportamiento ético y transparente en todas sus actuaciones en la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) Casi nunca

Agradecemos su valiosa colaboración.

B.2. Encuesta dirigida al personal operativo

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA

Objetivo: Diagnosticar la percepción que tienen los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A., respecto al cumplimiento de la responsabilidad social y sus consecuentes competencias sociales.

Solicitamos muy comedidamente, su valiosa colaboración, respondiendo de la manera más honesta a las respuestas que siguen a continuación, que son de carácter confidencial y la información, será utilizada únicamente con fines de investigación.

Indicaciones: Por favor, marque con una "X", en cada una de las preguntas, según su criterio, responda con sinceridad.

1.- Cantón de Residencia

- a) Ambato
- b) Pelileo
- c) Baños
- d) Patate
- e) Quero
- f) Cevallos

2.- Nivel de Formación

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Tecnología
- d) Universidad

3.- Persona con discapacidad

- a) Discapacitado
- b) No discapacitado

4.- ¿A qué etnia corresponde?

- a) Blanca
- b) Mestiza
- c) Indígena
- d) Afrodescendiente

5.- ¿Sabe Usted o está familiarizado con lo que es la responsabilidad social empresarial?

- a) Si
- b) No

6.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. está comprometida con la responsabilidad social empresarial?

- a) Si
- b) No

7.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. cumple con prácticas laborales responsables?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Rara vez

e) Casi nunca

8.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. cumple con prácticas de cuidado ambiental en todos los aspectos?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Rara vez

e) Casi nunca

9.- ¿Cree usted que Prodegel S.A. apoya de alguna forma a la comunidad del sector donde funciona la planta?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Rara vez

e) Casi nunca

10.- ¿Considera Usted que es necesario que la empresa muestre su comprometimiento con la comunidad y el medio ambiente?

a) Si

b) No

11.- ¿Prodegel S.A., promueve en Usted ética y transparente en todas sus actuaciones en la empresa?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Rara vez

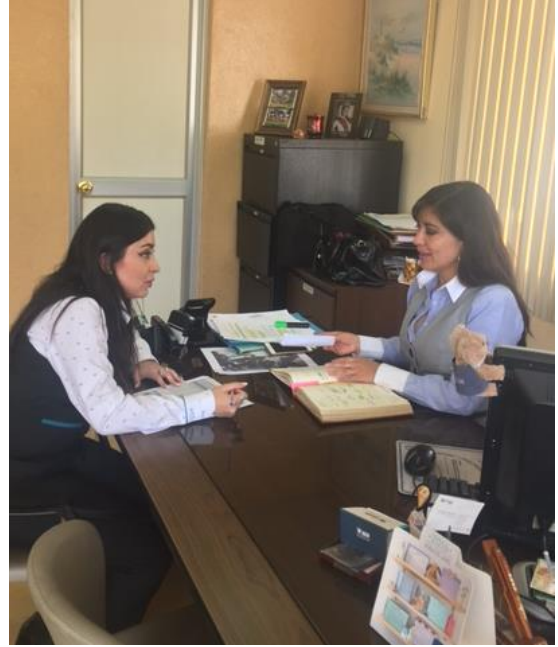
e) Casi nunca

Agradecemos su valiosa colaboración.

B.3. Entrevistas a personal de PRODEGEL S.A.

Dra. Gladys Gamboa

Jefe de Talento Humano – Delegada de RSE

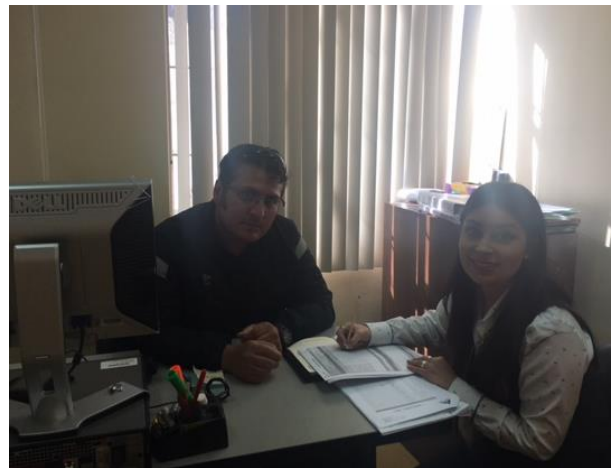
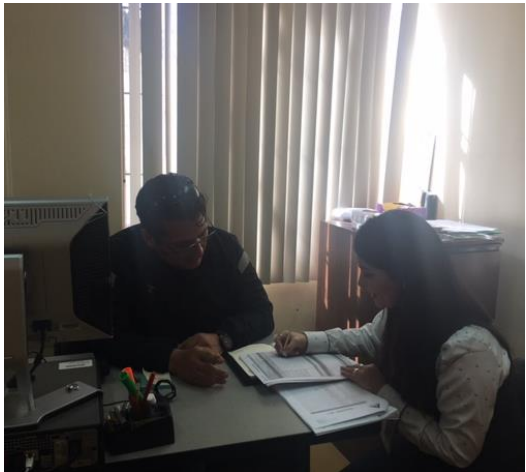


Ing. Fernanda Villacrés
Coordinadora de Ventas Import - Export





Ing. Edgar Lozano
Coordinador de Gestión Ambiental



Apéndice C

Material utilizado en la implementación

C.1. Presentación capacitación Producción más Limpia



¿QUÉ ES LA PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA (PML)?



¿QUÉ ES LA PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA (PML)?



¿PARA QUÉ LA PML?

- Reducción + Prevención
- Competitividad
- Garantía
- Eficiencia
- Normatividad
- Mejoramiento en gestión
- Imagen
- Prevención de conflictos
- Disminución en sistemas de control

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

ECONÓMICAS

- Incentivos tributarios
- Incentivos financieros

NO ECONÓMICAS

- Ecoetiquetado
- SGA – ISO 14000
- Convenios empresariales
- Capacitación
- Reconocimientos por desempeño
- Legislación proactiva

MEDIOS - RESULTADOS

Uso racional de materiales, energía y agua

Sustitución de m.p. e insumos

Reuso de materiales, energía y agua

Reciclaje interno de recursos

Valorización de residuos – Reciclaje externo

Reducción de riesgos vs. Requerimientos oficiales

Mejoramiento de condiciones de seguridad y salud

Mejoramiento de la imagen pública de la empresa

Mejores oportunidades de acceso a mercado verdes

Minimización de infraestructura de control

PML vs. COSTOS DE INEFICIENCIA

INSUMOS

- Materia prima desperdiciada.
- Perdidas de Energía (Calor).
- Perdidas de Agua de abastecimiento en proceso.

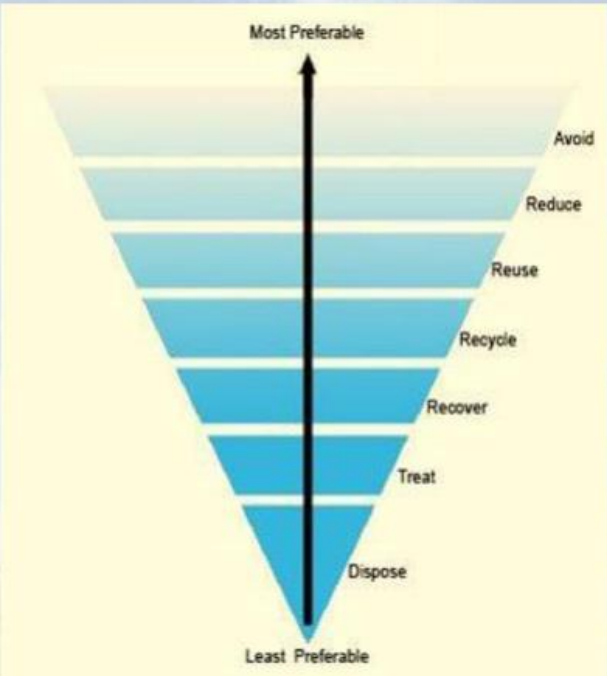
HORA MAQUINA PERDIDA

- Mano de obra.
- Aditivos.
- Inversión.

MANEJO DE RESIDUOS

- Área ocupada.
- Mano de obra por (Recolección, Transporte, Almacenamiento interno)

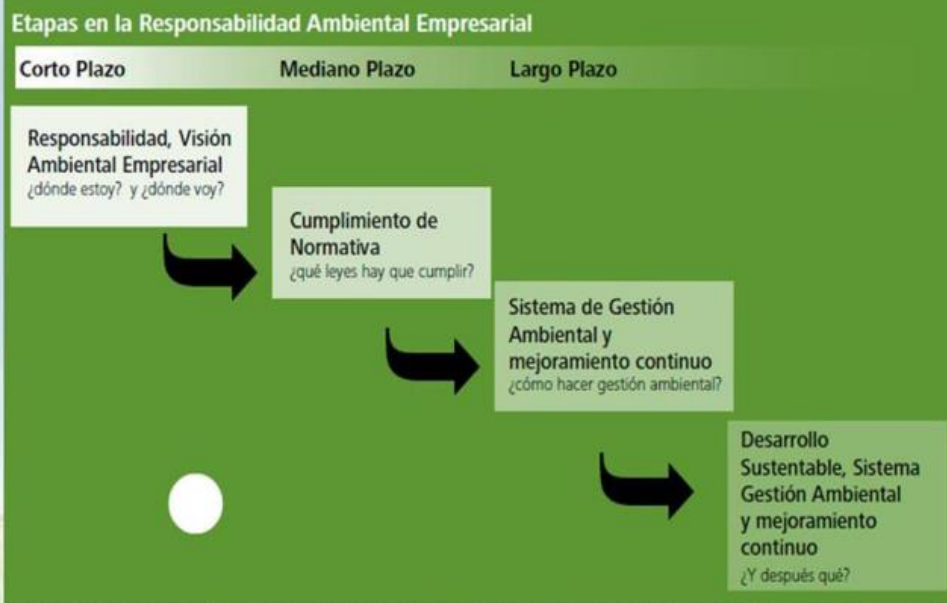
ESTRATEGIAS DE PML



ESTRATEGIAS DE PML



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EMPRESARIAL



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EMPRESARIAL



Responsabilidad Social Empresarial



Prodegel S.A.

Norma internacional ISO 26000 - Responsabilidad Social

- Esta norma está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, público o privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición.
- La norma ayuda en el esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más, y contribuye al desarrollo sostenible.
- ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.

Objetivo de ISO 26000

El principal objetivo es que las organizaciones tomen consideraciones sobre sus decisiones y actividades ya que estas tienen un gran impacto sobre la sociedad y el medio ambiente.

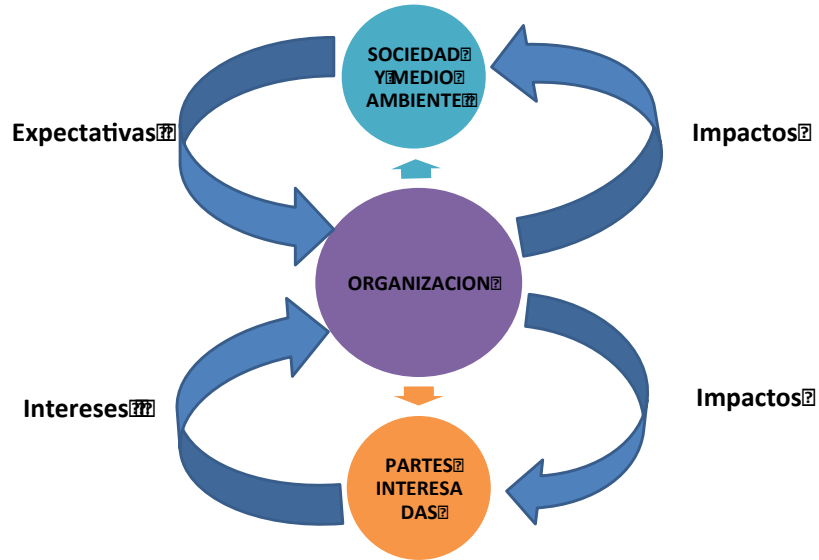


Principios de la Responsabilidad Social

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético (valores y política)
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

Partes Interesadas

Todos los individuos o grupos que se vean afectados por las decisiones de la empresa:



Beneficios de la RSE para la organización

- Aumentar la reputación de la organización
- Generar innovación
- Mejorar la competitividad
- Mejorar las relaciones con las partes interesadas
- Aumentar la lealtad, involucramiento y participación de los trabajadores

Siete materias fundamentales



GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

- Política integrada
- Valores institucionales
- Estructuras y procedimientos



DERECHOS HUMANOS

- Afiliación al IESS
- Estabilidad laboral
- Seguridad e infraestructura
- Evitar actos ilícitos
- Evitar discriminación



PRACTICAS LABORALES

- Reconocer legalmente a los trabajadores
- Condiciones de trabajo adecuadas
- Jornada de trabajo, salarios, beneficios por ley
- Salud y seguridad en el trabajo
- Oportunidades de capacitación



MEDIO AMBIENTE

- Responsabilidad sobre el impacto ambiental (tratamiento de aguas)
- Gestión ambiental
- Adecuada gestión de residuos



PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

- Relación con clientes proveedores, instituciones gubernamentales, competidores, contratistas
- Acciones contra la corrupción



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- Buen manejo de marketing
- Manejo de precios e impuestos claros
- Contratos claros
- Productos aptos para el consumo
- Dar solución a quejas o conflictos de los consumidores
- Manejar de manera adecuada datos personales de los consumidores



PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

- Infocentro
- Programas con la comunidad
- Capacitaciones para la prevención de enfermedades (obesidad, diabetes, ETS, consumo de sustancias)

C.3. Carta compromiso del código de ética de PRODEGEL S.A.

Carta de compromiso del código de ética PRODEGEL S.A.

Hago constar que he leído el Código de Ética PRODEGEL S.A. y que comprendo y entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todo el personal de la empresa y que al cumplir con sus preceptos, todos contribuimos a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer como personas y profesionales. Manifiesto que estoy en cumplimiento con los estándares de conducta ahí establecidos.

Lugar y fecha: _____

Nombre completo: _____

Cédula: _____

Área: _____

Firma: _____

Apéndice D

Herramientas de evaluación principal

D.1. Herramienta evaluación Norma ISO 26000 Guía RSE en PRODEGEL S.A.

Para poder medir el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 26000 en la empresa PRODEGEL S.A., se genera una herramienta en Excel con cada una de las materias y asuntos fundamentales de la RSE.

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACION

1. Materia Fundamental				
	Gobernanza de la organización			
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1 Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejan compromiso hacia la responsabilidad social	x			
2 Demuestra compromiso y rendición de cuentas por parte de los Ejecutivo	X			
3 Crea, nutre un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social		x		
4 Tiene un sistema de compensaciones asociados al desempeño en responsabilidad social		x		
5 Usa eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos	x			
6 Promueve oportunidades justas para que grupos minoritarios puedan ocupar cargos directivos	x			

7	Equilibra las necesidades de la organización y sus partes interesadas	x			
8	Establece procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas	x			
9	Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles en actividades relacionadas con la responsabilidad social		x		
10	Equilibra el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización	x			
11	Mantiene un registro de la implementación de las decisiones	x			
12	Revisa y evalúa, periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización	x			
1.Gobernanza de la organización		Cumple	No cumple	No aplica	Total
VALOR		9	3	0	12
PORCENTAJE		75,0	25,0	0,0	

Fuente: elaboración propia adaptado de la Norma ISO 26000 (2010).

DERECHOS HUMANOS

DERECHOS HUMANOS				
2. Materia Fundamental		Derechos Humanos		
Asunto 1		Debida diligencia		
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1	La política de la empresa integra el respeto a los derechos humanos	x		
2	Existe medios para evaluar posibles actividades que puedan afectar los derechos humanos	x		
3	Existen medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización	x		
4	Exite medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, en materia de Derechos humanos	x		
5	Se realiza acciones para tratar los impactos negativos de las decisiones	x		

2. Materia Fundamental		Derechos Humanos		
Asunto 2		Situaciones riesgo para los derechos humanos		
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones

6	Se realiza una evaluación independiente del impacto sobre los derechos humanos		x		
7	La empresa toma decisiones respetando los derechos humanos y promueve su cumplimiento global.	x			No se encuentra evidenciado
8	La empresa no argumenta lo complejo de una situación para dejar de actuar respetando los derechos humanos	x			

2. Materia Fundamental		Derechos Humanos		
Asunto 3		Evitar la complicidad		
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
9	Las disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional.	x		
10	El personal de seguridad está formado en normas a derechos humanos y quejas sobre los procedimientos.		x	
11	No se proporciona bienes o servicios a entidades que cometen abusos a los derechos humanos		x	

12	No se crea alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometen abusos de los derechos humanos.		x		
13	Se informa sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.		x		
14	No es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras de forma ilícita.		x		
15	Declara públicamente o toma acciones que indiquen cero tolerancia a los abusos de los derechos humanos.		x		
16	Evita relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales		x		

2. Materia Fundamental		Derechos Humanos			
Asunto 4		Resolución de reclamaciones			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
17	Existen estructuras de gobernanza claras, transparentes e independientes	x			

18	Exiten mecanismo para resolución de quejas conocidos por las partes interesadas	x			
19	Exiten procedimientos claros, accesibles y transparentes.	x			
20	Las partes agraviadas pueden acceder a la información, asesoramiento, conocimiento para comprometerse a un proceso justo de resolución de reclamos	x			
21	Los resultados y reparaciones están acordes con las normas internacionales sobre derechos humanos	x			No han existido reclamos
22	Los procesos deben estar abiertos al escrutinio público	x			
23	Los procesos en primera instancia deben buscar soluciones acordadas de mutuo acuerdo entre las partes	x			

2. Materia Fundamental	Derechos Humanos			
Asunto 5	Discriminación y grupos vulnerables			
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones

24	No discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas y miembros.	x			
25	Examina sus propias operaciones y las de sus partes interesadas para asegurarse que no haya discriminación		x		
26	No contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias	x			
27	Facilita a los grupos vulnerables la toma de conciencia de sus derechos.	x			
28	Se esfuerza por apoyar la gestión de grupos vulnerables	x			
29	No se discrimina a la mujeres y se promueve un trato igualitario con el hombre.	x			
30	No se discrimina personas con discapacidad y se da accesibilidad en las instalaciones	x			
31	No se realizan acciones que afecten los derechos de los niños, y deben existir políticas para prevenir que los empleados se involucren en abuso o explotación infantil.	x			La normativa debe ser más específica

32	No se discrimina a los pueblos indígenas, o a personas de diferente raza, ascendencia o casta	x			
33	No se discrimina a los migrantes	x			
34	No se discrimina ancianos, desplazados, pobres, analfabetos, cero positivos, minorías y grupos religiosos	x			

2. Materia Fundamental		Derechos Humanos			
Asunto 6		Derechos civiles y políticos			
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones	
35	Respeto la vida de los individuos	x			
36	Respeto la libertad de opinión y expresión.	x			
37	Respeto la libertad de reunión pacífica y asociación	x			
38	Respeto la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas	x			
39	Respeto el derecho a tener una propiedad	x			
40	Respeto el derecho al acceso de un proceso adecuado y justo antes de tomar medidas	x			

	disciplinarias internas			
41	No se realiza castigo físico, ni trato inhumano o degradante	x		

2. Materia Fundamental		Derechos Humanos		
Asunto 7		Derechos económico, sociales y culturales		
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
42	Los procesos de producción no deben comprometer el suministro de recursos escasos (agua)	x		
43	Facilita el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades	x		
44	Une esfuerzos con otras organizaciones que apoyan el respeto por los derechos humanos		x	
45	Revisa sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de los derechos	x		Planta de tratamiento
46	Adapta bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.		x	El producto no es de consumo masivo sino de uso industrial

2. Materia Fundamental		Derechos Humanos			
Asunto 8		Principios y derechos fundamentales en el trabajo			
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones	
47	Se asegura de la libertad de asociación y negociación colectiva	x			
48	No está involucrada en actividades de trabajo forzoso o no voluntario	x			
49	Se asegura de la igualdad de oportunidades y no discriminación	x			
50	No está involucrada en trabajo infantil	x			
2.Derechos Humanos		Cumple	No cumple	No aplica	Total
VALOR		34	15	1	50
PORCENTAJE		68,0	30,0	2,0	

Fuente: elaboración propia adaptado de la Norma ISO 26000 (2010).

PRACTICA LABORALES

3. Materia Fundamental		Práctica Laborales			
Asunto 1		Principios y derechos fundamentales en el trabajo			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1	Todo persona que labore en la empresa esa legalmente reconocido como empleado	x			
2	No evita las obligaciones que la ley impone a los empleadores	x			
3	Reconoce la importancia del empleo seguro y estable	x			
4	Proporciona avisos razonables, información oportuna y cuando se plantean cambios en sus operaciones.	x			
5	Asegura la igualdad de oportunidades para todos, sin discriminar	x			
6	Elimina prácticas arbitrarias o discriminatoria de despido	x			
7	Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores	x			

8	Se realiza contrataciones y subcontrataciones solo con empresas o personas legalmente reconocidas	x			
9	No se beneficia de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas de sus socios, proveedores y subcontratistas	x			
10	Motiva a sus contratistas en prácticas laborales responsables	x			
11	Cuando opera internacionalmente, se esfuerza por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión.	x			

3. Materia Fundamental		Práctica Laborales			
Asunto 2		Condiciones de trabajo y protección social			
Acciones		Cumple	No cumple a	No aplica	Observaciones
12	Asegura que las condiciones de trabajo cumplan las leyes y regulaciones nacionales e internacionales	x			
13	Respeto los niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios internacionales	x			

14	Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.	x			
15	Cuando es posible permite la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.	x			
16	Proporciona condiciones de trabajo que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores	x			
17	Proporciona salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con la Ley	x			
18	Proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo.	x			
19	Paga los salarios directamente a los trabajadores, con las únicas restricciones o deducciones que permita las ley	x			
20	Cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores	x			

21	Respeto el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado según la ley	x			
22	Proporciona a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.	x			
23	Respeto las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que pueden ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.	x			
24	Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a la ley.	x			

3. Materia Fundamental	Práctica Laborales			
Asunto 3	Diálogo Social			
Acciones	Cumple	No cumple a	No aplica	Observaciones

25	Reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social	x			
26	Respeto el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones	x			
27	Proporciona aviso razonable a las autoridades competentes y a los trabajadores, cuando las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar impactos negativos.	x			
28	Se abstiene de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos de asociación	x			

3. Materia Fundamental		Práctica Laborales			
Asunto 4		Salud y seguridad ocupacional			
Acciones		Cumple	No cumple a	No aplica	Observaciones
29	Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional	x			
30	Mantiene un sistema de gestión de la salud y la seguridad	x			
31	Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.	x			

32	Comunica la exigencia de que los trabajadores deben seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que siguen los procedimientos	x			
33	Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidente laborales	x			
34	Registra e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad	x			
35	Aborda de manera específica los riesgos de salud y seguridad ocupacional que afectan a los trabajadores en situación de riesgo	x			
36	Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados	x			
37	Se esfuerza por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo	x			
38	Proporciona la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal.	x			
39	Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores	x			

40	Tiene un Comité Paritario de Seguridad y salud	x			
----	--	---	--	--	--

3. Materia Fundamental		Práctica Laborales			
Asunto 5		Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo			
Acciones		Cumple	No cumple a	No aplica	Observaciones
41	Proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación, aprendizaje práctico y promoción equitativo y no discriminatorio	x			
42	Asegurar que, cuando sea pertinente, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.		x		
43	Establecer programas paritarios entre empleados que promuevan la salud y el bienestar.	x			
3.Práctica Laborales		Cumple	No cumple	No aplica	Total
VALOR		42	1	0	43
PORCENTAJE		97,7	2,3	0,0	

Fuente: elaboración propia adaptado de la Norma ISO 26000 (2010).

MEDIO AMBIENTE

4. Materia Fundamental		El medio Ambiente			
Asunto 1		Prevención de la Contaminación			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1	Identifica el impactos de sus decisiones y actividades en el entorno.	x			SI. Se tiene una matriz de identificación de impactos.
2	Identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades	x			SI. Emisiones atmosféricas, agua, aire, ruido y lodos.
3	Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reduce la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.	x			SI. Se ahorra agua (13,25%), energía se ahorra 520Kw.h/año, se reduce la generación de residuos con buenas prácticas implementadas.
4	Implementa medidas orientadas a la prevención de la contaminación, gestionando adecuadamente sus residuos.	x			SI. Planta de tratamiento y gestión adecuada de residuos peligrosos.
5	Informa a la comunidad las cantidades y tipos de materiales peligrosos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que tienen sobre la salud humana y el medio ambiente.	x			SI. Se mantiene informada a la comunidad de influencia mediante trípticos y reuniones.

6	Identifica y evita la utilización de productos químicos prohibidos, sustancias que agotan la capa de ozono, contaminantes orgánicos persistentes, productos químicos cubiertos por la convención de Rotterdam, plaguicidas, productos químicos cancerígenos o mutagénicos, productos que afecten a la reproducción.	x			Somos una industria alimenticia, NO usamos productos tóxicos.
7	Implementa un programa de prevención y un plan de emergencia frente a accidentes ambientales	x			Si. Manejo de derrames, clasificación de residuos, cubetos, kits antiderrames.

4. Materia Fundamental		El medio Ambiente			
Asunto 2		Uso sostenible de los recursos			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
8	Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados	x			Si. La fuente de agua por medio de un pozo subterráneo, la energía por medio de la red eléctrica, y en caso de haber corte energético se hace uso de los generadores. También se posee 4 calderos.
9	Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos.	x			Si. Se monitorea con Laboratorio Acreditado: trimestralmente agua, semestralmente fuentes fijas (calderos), anualmente calidad de

				aire ambiente. Todo lo expuesto se informa a la Autoridad Ambiental (MAE).
1 0	Implementa medidas de eficacia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia.	x		Si. Se mantiene programas de ahorro de energía, agua (reutilización en procesos de corte, encalado y acidulado), reutilización de envases con sustancias peligrosas (devolución de envases a los proveedores). Además se mantiene indicadores de agua, energía, combustible y residuos.
1 1	Complementa o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.		x	
1 2	Utiliza materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.	x		Si. Se reutiliza el 13% de agua en diferentes procesos. Se gestiona los residuos reciclables enviando chatarra, papel y cartón a una industria recicladora calificada.
1 3	Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica.	x		Si. Tenemos autorización de captación de agua del pozo subterráneo por parte de SENAGUA

				(Derecho de concesión). De dicha fuente se utiliza para el proceso y para el consumo previa a una desinfección.
1 4	Promueve la adquisición sostenible de recursos			x
1 5	Considera la adopción de la responsabilidad extendida del productor	x		
1 6	Promueve el consumo sostenible de recursos	x		
				Si. Se trabaja en responsabilidad social, ambiental y responsabilidad con clientes y proveedores.
				SI. Ahorro de los recursos agua, energía, combustible y residuos.

4. Materia Fundamental		El medio Ambiente			
Asunto 3		Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1 7	Identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y define los límites(alcance) de sus responsabilidades	x			SI. Realizamos monitoreo de calidad de aire ambiente (dentro de norma), monitoreo de calderos (dentro de norma)
1 8	Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente métodos definidos en normas internacionalmente.	x			SI. SE INFORMA AL MAE (Oficios)

19	Implementa medidas para minimizar de manera progresiva las emisiones de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia.	x			SI. Mantenimientos a las fuentes fijas de combustión, generadores, bobcat, montacargas, etc.
20	Revisar la cantidad y el tipo de combustibles que se usan dentro de la empresa e implementa programas de mejora, apra reducir emisiones de GEI	x			SI. Se usa bunker y diesel. Se mantiene un ahorro de combustible del 24,5%.
21	Previene o reduce la liberación de emisiones de GEI(Particularmente aquellas que también agotan la capa de ozono)	x			Somos una industria alimenticia, NO usamos productos tóxicos.
22	Realiza ahorros de energía con la compra y desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente.	x			SI. Se ahorra energía por buenas prácticas implantadas. Se mantiene calderos muy eficientes.
23	Considera tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI		x		
24	Considera proyecciones climáticas identificando, riesgos y beneficios, para la toma de decisiones o acciones preventivas en el área de influencia		x		

4. Materia Fundamental	El medio Ambiente
Asunto 4	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitas naturales.

	Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
2 5	Identifica impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimiza dichos impactos.	x			Si. Se toman medidas para prevenir, mitigar y controlar todo impacto ambiental que se genera por al actividad de manufactura de la gelatina. Se tiene el PMA.
2 6	Cuando sea posible y adecuado, participa en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas.		x		
2 7	Concede la máxima prioridad para evitar la pérdida de ecosistemas naturales, o para restaurar o compensar la pérdida.	x			Tenemos Certificación PUNTO VERDE, somos empresa eco eficiente. RECONOCIMIENTO LLANGANATI por buena gestión ambiental.
2 8	Establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa	x			Si. Se mantiene programas de ahorro, se mantiene un programa de planeación estratégica por todos los departamentos.
2 9	Toma medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente.			x	

30	Implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales sobre el uso de la tierra.			x	
31	Incorpora la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción			x	
32	Adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales.			x	
33	Usa progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.		x		
34	Considera que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar	x			
35	Evita enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.	x			
4.El medio ambiente		Cumple	No cumple	No aplica	Total
VALOR		25	5	5	35
PORCENTAJE		71,4	14,3	14,3	

Fuente: elaboración propia adaptado de la Norma ISO 26000 (2010).

PRACTICAS JUSTAS DE OPERACION

5. Materia Fundamental					
Asunto 1		Prácticas justas de operación			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1	Identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene, políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión	x			
2	Asegura que sus líderes sean ejemplo de anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.	x			
3	Apoya y forma parte a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.		x		
4	Concientiza sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla		x		
5	Asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce solo por servicios prestados de manera legítima	x			
6	Establece y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción		x		

7	Alienta a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.		x		
8	Informa a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal	x			
9	Trabaja en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten practicas anticorrupción.		x		

5. Materia Fundamental		Prácticas justas de operación			
Asunto 2		Participación política responsable			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
10	Forma a sus empleados y representantes e incrementa la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.	x			
11	Es transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.	x			
12	Establece e implementa políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización	x			

13	Evita hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica.	x		
14	Prohibir actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción.	x		

5. Materia Fundamental		Prácticas justas de operación			
Asunto 3		Competencia justa			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
15	Realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes	x			
16	Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.		x		
17	Promueve la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.		x		

18	Apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia.	x			
19	Es consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.	x			

5. Materia Fundamental		Prácticas justas de operación			
Asunto 4		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
20	Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social	x			
21	Anima a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo.	x			

22	Lleva a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados.	x			
23	Considera la posibilidad de apoyar a su cadena de valor, sobre la toma de conciencia en asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas.		x		

5. Materia Fundamental		Prácticas justas de operación			
Asunto 5		Respeto a los derechos de la propiedad			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
24	Implementa políticas y prácticas que promueven el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional.	x			
25	Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer o disponer uso de su propiedad.	x			
26	No se involucra en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.	x			
27	Paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa.	x			

28	Considera las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad. intelectual y física.	x			
5.Prácticas justas de operación		Cumple	No cumple	No aplica	Total
VALOR		20	8	0	28
PORCENTAJE		71,4	28,6	0,0	

Fuente: elaboración propia adaptado de la Norma ISO 26000 (2010).

ASUNTO CONSUMIDORES					
6. Materia Fundamental		Asunto consumidores			
Asunto 1		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1	No se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluidas la omisión de información esencial	x			
2	Proporciona de forma transparente información pertinente, accesible y comparable al consumidor	x			
3	Identifica claramente su publicidad y sus actividades de marketing			x	

4	Dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones del producto y los costos de entrega.	x			
5	Si ofrece crédito, detalla tasa de interés de ser el caso ó costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas.	x			
6	Prueba las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicita.	x			
7	No utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales.			x	
8	Considera de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no se involucra en actividades que puedan perjudicar sus intereses.			x	
9	Proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta			x	
10	Proporciona información completa, precisa y comprensible sobre los aspectos clave de la calidad del producto	x			

11	Proporciona información completa, precisa y comprensible sobre aspectos de salud y seguridad relacionados con el producto	x			
12	Proporciona información completa, precisa y comprensible sobre la accesibilidad del producto	x			
13	Proporciona información completa, precisa y comprensible sobre la localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de internet, comercio electrónico o por correspondencia.	x			
14	Utilizar contratos escritos en lengua claro, legible y comprensible, sin términos contractuales injustos y con información clara sobre los precios, características, términos y condiciones, duración del contrato y período de cancelación.	x			

6. Materia Fundamental	Asunto consumidores			
Asunto 2	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores			
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones

15	Proporciona productos que en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente	x			
16	Evalúa la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad	x			
17	Va más allá de los requisitos mínimos de seguridad para asegurar la calidad del producto	x			
18	Detener o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte un peligro, serio defecto o información falsa mediante mecanismos idóneos	x			No hemos tenido ningún caso.
19	Minimizar los riesgos en la elaboración del producto, identificando el/los grupos de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos y el uso incorrecto razonablemente previsible.	x			
20	Minimizar los riesgos en la elaboración del producto evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados.			x	

6. Materia Fundamental	Asunto consumidores
Asunto 3	Consumo sostenible

	Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
21	Promueve una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de la elección del producto que realizan.			x	producimos materia prima no producto terminado
22	Ofrece a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente	x			
23	Elimina o minimiza todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios	x			
24	Diseña productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados			x	
25	Prefiere suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible.	x			
26	Oferta productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles	x			

27	Provee de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos.			x	
28	Provee de información a los consumidores sobre el producto, que incluya: su desempeño, impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nano partículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes.	x			Ficha tècnica
29	Usa esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados independientemente	x			

6. Materia Fundamental	Asunto consumidores
Asunto 4	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

	Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
30	Toma medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas	x			
31	Analiza las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas	x			
32	Ofrece certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado	x			Certificada de análisis
33	Informa de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación.	x			
34	Ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento	x			

35	Ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos			x	
36	Hace uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.	x			No hemos tenido ningún caso.

6. Materia Fundamental		Asunto consumidores			
Asunto 5		Protección y privacidad de los datos de los consumidores			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
37	Limita la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor.	x			

38	Se abstiene de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales	x			
39	Obtiene los datos únicamente por medios legales y justos	x			
40	Especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.	x			
41	No revela, ni pone a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.	x			
42	Proporciona a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley.	x			
43	Protege, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad	x			

44	Esta abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal		x	
45	Revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización		x	

6. Materia Fundamental		Asunto consumidores			
Asunto 6		Acceso a servicios esenciales			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
46	No desconecta los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago			x	
47	No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago.			x	

48	Ofrece cuando, está permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos			x	
49	Opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos			x	
50	Amplia la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación			x	
51	Gestiona cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores.			x	
52	Mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.			x	

6. Materia Fundamental		Asunto consumidores			
Asunto 7		Educación y toma de conciencia			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
53	Educa a los consumidores sobre la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos	x			MSDS

54	Educa a los consumidores sobre la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor		X		
55	Educa a los consumidores sobre el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones		X		
56	Educa a los consumidores sobre la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales	X			Ficha tècnica
57	Educa a los consumidores sobre la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria	x			MSDS
58	Educa a los consumidores sobre los productos y servicios financieros y de inversión	x			
59	Educa a los consumidores sobre la protección al medio ambiente	x			
60	Educa a los consumidores sobre el uso eficiente de materiales, energía y agua	x			
61	Educa a los consumidores sobre el consumo sostenible	x			
62	Educa a los consumidores sobre la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos	x			
6.Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación		Cumple	No cumple	No aplica	Total

VALOR	42	4	16	62
PORCENTAJE	67,7	6,5	25,8	

Fuente: elaboración propia adaptado de la Norma ISO 26000 (2010).

DESARROLLO COMUNIDAD					
7. Materia Fundamental		Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Asunto 1		Participación activa de la comunidad			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
1	Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad	x			
2	Presta especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentado	x			
3	Consulta y da cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. (La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible)	x			
4	Participa en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.	x			

5	Mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos sin sobornos o influencias indebidas	x			
6	Alienta y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.	x			
7	Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo tomando en cuenta los derechos y opiniones de otros	x			

7. Materia Fundamental		Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Asunto 2		Educación y cultura			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
8	Promueve y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo	x			
9	Promueve en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados	x			
10	Alienta la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener educación	x			

11	Promueve actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación	x			
12	Considera facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos		x		
13	Ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.	x			
14	Cuando sea adecuado promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas	x			

7. Materia Fundamental	Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Asunto 3	Creación de empleo y desarrollo de habilidades			
Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones

15	Analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo, y cuando es viable económicamente, realiza inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo	x			
16	Considera el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, prefiere tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo	x			
17	Considera el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externa que se ven afectadas por tales decisiones.	x			
18	Considera los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal	x			
19	Considera participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.	x			

20	Considera ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad		x		
21	Presta especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad	x			
22	Considera ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo	x			

7. Materia Fundamental		Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Asunto 4		Desarrollo y acceso a la tecnología			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
23	Considera contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.	x			
24	Considera contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre.	x			

25	<p>Considera, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías.</p>	x			
26	<p>Considera involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local.</p>	x			
27	<p>Adopta prácticas que permiten la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, una organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.</p>	x			
7. Materia Fundamental		Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Asunto 5		Generación de riqueza e ingresos			

	Acciones	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
28	Considera el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad	x			
29	Considera apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económicamente existente en la comunidad	x			
30	Considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.	x			
31	Considera llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadena de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad		x		
32	Considera ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado.	x			
33	Se involucra en actividades económicas con organizaciones con el propósito de abordar la pobreza, respetando los derechos humanos y dentro del marco legal apropiada.	x			

34	Considera contribuir en programas y alianzas duraderas que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor.	x			
35	Fomenta el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos	x			
36	Considera las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad (el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición)	x			
37	Considera el apoyo a organizaciones y personas que traten los productos y servicios necesarios para la comunidad, que puede además generar empleo local, así como vínculos con mercado locales regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.	x			
38	Considera las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad	x			

39	Cumple con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes	x			
40	Considera contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados	x			

7. Materia Fundamental		Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Asunto 6		Salud			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
41	Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización	x			
42	Considera promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentado un estilo de vida saludables, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil.	x			

43	Considera aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad	x			
44	Considera apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.	x			

7. Materia Fundamental		Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Asunto 7		Inversión Social			
Acciones		Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
45	Tiene en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local	x			
46	Evita acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo	x			

47	Evalúa sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras.	x			
48	Considera aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias	x			
49	Considera contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades		x		
7.Paricipación activa y desarrollo de la comunidad		Cumple	No cumple	No aplica	Total
VALOR		45	4	0	49
PORCENTAJE		91,8	8,2	0,0	

Fuente: elaboración propia adaptado de la Norma ISO 26000 (2010).

Referencias

- Alles Cersósimo, M (2011). Competitividad y Gestión por Competencias. Recuperado 6 de agosto de 2016, a partir de <http://www.marthaalles.com/notas-rrhh-competitividad-y-gestion.php>
- Alquiga, M. (2006). Ética y Responsabilidad Social (Primera Edición). Quito, Ecuador: CODEU.
- Barranco, F. J. (2005). Marketing Social Corporativo. La acción social de la empresa. Madrid, España.
- Bisquerra, R (2016). Competencia Social. Recuperado 6 de agosto de 2016, a partir de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/competencia-social.html>
- Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano – Alemana. Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado 13 de agosto de 2016, a partir de <http://ecuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial/>
- Cámara de Industrias de Tungurahua (2016). Nuestros Socios. Recuperado 24 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.cit.org.ec>
- Centurión, L., Estrella, P., Gallardo, J., Guzmán, P., Maldonado, F., Montúfar, M., Uribe, C. (2000). Modelos Empresariales de Responsabilidad Social. Quito, Ecuador: Ed. Fundación Esquel.
- Código de Trabajo (2016). Título preliminar. Quito, Ecuador.
- Corporación Ekos Media (2007). Ekos Negocios, Un premio a la Competitividad, Reconocimiento al Liderazgo. Quito, Ecuador: Ed. Ediecuatorial.
- Corporación Ekos Media (2009). Ekos Negocios, Memoria de Responsabilidad Social Empresarial. Quito, Ecuador: Ed. Ediecuatorial.
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES (2008). Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Mis Primeros Pasos (Primera Edición). Quito, Ecuador: Ed. Mantis Comunicación.

- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES (2008). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), (Primera Edición). Quito, Ecuador: Ed. Mantis Comunicación.
- Constitución de la República del Ecuador (2015). Título II, IV, VII. Quito, Ecuador.
- Cuellar, L (2003). Competencias para el éxito. Recuperado 13 de agosto de 2016, a partir de <http://search.proquest.com/docview/373901880?accountid=13357>
- ETHOS (2007). Indicadores Ethos En La Gestión de RSE de las Cadenas de Valor. Brasil. Recuperado 20 de agosto de 2016, a partir de http://www.jussemp.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/INDICADORESETHOS2_008-ESPANH.pdf. Consultado: 2009-09-26.
- Fundación Coopera. Responsabilidad Social de la Empresa. Recuperado 13 de agosto de 2016, a partir de <http://fundacioncoopera.org/responsabilidad.htm>
- Global STD Certification (2016). Guía ISO 26000 Responsabilidad Social. Recuperado 20 de agosto de 2016, a partir de <http://www.globalstd.com/certificacion/responsabilidad-social/guia-iso-26000-responsabilidad-social>
- Ley de Gestión Ambiental Ecuador (2016). Título I. Quito, Ecuador.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2015). Capítulo I. Quito, Ecuador.
- López Madriz, A (2010). La Responsabilidad Social Empresarial, una herramienta para mejorar la rentabilidad de una PYME en Jalisco. Recuperado 13 de agosto de 2016, a partir de <http://es.scribd.com/doc/66545719/24/Marketind-social-y-Marketing-con-causa>
- Norma Internacional ISO 26000 (2010). Primera edición. Ginebra: Secretaria Central de ISO.
- Pelakais, Cira, Aguirre, René(2008). Hacia una Cultura de Responsabilidad social (Primera Edición). México: Ed. Pearson.
- Reino, M. (2016). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Universidad Técnica Federico Santa María. Valparaíso, Chile.

Schvarstein, L. (2004). La Inteligencia Social De Las Organizaciones(Primera Edición). Buenos Aires, Argentina: Ed. Paidós SAICF.

Silva Charvet, E.(2000). Modelos Empresariales de Responsabilidad Social. Quito, Ecuador: Ed. Fundación Esquel.

Stolar, Daniel, Stolar Ezquiél (2009). Responsabilidad Social Empresaria(Primera Edición). Buenos Aires, Argentina: Ed. Valleta S.R.L.

Resumen Final

“MODELO DE GESTION DE COMPETENCIAS SOCIALES”

María Gabriela Andrade Gamboa

Proyecto dirigido por: Tarquino Fidel Patiño Espín, Ing. MBA.

La sanción impuesta por parte del Ministerio de Ambiente a PRODEGEL S.A. en el año 2014, hace que la empresa requiera, como parte de las acciones correctivas, implementar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial (RSE), que le permita ejercer unas “competencias sociales empresariales” que evidencien su pleno compromiso con la comunidad y el ambiente. Para tal efecto, se adopta como referente las especificaciones y requisitos de la ISO 26.000, (norma técnica internacional guía en responsabilidad social), cuyo cumplimiento se diagnostica con la aplicación de varias herramientas de análisis y que permiten establecer las brechas en las que debe trabajar la empresa; con estos resultados se pueden definir y describir las “competencias sociales empresariales” específicas para PRODEGEL S.A., que deben desarrollarse como parte de su trabajo diario, y así generar ese valor agregado que mejore su imagen corporativa. De ahí que, el modelo de gestión de competencias sociales elaborado, planteado e implementado, establece un sistema estructurado y técnico que permite a PRODEGEL S.A. planificar, ejecutar, y evaluar tanto las competencias sociales creadas, así como los requerimientos de la ISO 26000, como modelo referente de toda empresa que desea evidenciar su responsabilidad social.