



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICOLOGA  
ORGANIZACIONAL**

**DIAGNÓSTICO DEL STAKEHOLDER PÚBLICO INTERNO DE PRONACA Y  
PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES  
LABORALES**

**VERÓNICA ALMINATE**

**DIRECTORA: MTR. CARMEN GALINDO**

**QUITO, 2011.**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por bendecirme a cada momento de mí existir y ser el eje fundamental de mi vida.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por brindarme toda la enseñanza, los valores éticos impartidos por los catedráticos y las experiencias compartidas con mis pares en las aulas.

A la empresa PRONACA, por abrirme las puertas y permitir realizar mi investigación para la obtención de mi título.

## **DEDICATORIA**

Esta investigación va dedicada a mis padres Freddy Eduardo Alminate Vásquez (+) y Mercedes del Pilar Galindo Salinas, quienes me han brindado todo su apoyo, han sido un ejemplo de vida, de sacrificio, amor y fortaleza.

A mi hermano Freddy que ha estado en todo momento de mi vida, cuidándome, aconsejándome.

A mi familia, en especial a mi abuelito Ricardo por ser como un padre, a mi abuelita Hortensia Salinas (+) por haber sido una mujer sabia y dedicada a su hogar; a mis tías en especial a Dolores y Carmen Galindo y a mis primos que han compartido conmigo mis experiencias.

A José Luis por compartir conmigo mi felicidad, por ser compañero de mi vida, quien me apoya siempre.

## ÍNDICE

Agradecimiento.....	Pág. I
Dedicatoria.....	Pág. II
Índice.....	Pág. III
Capítulo I	
1. El Problema.....	Pág.1
1.1 Tema.....	Pág.1
1.2 Planteamiento y Justificación del problema.....	Pág.1
1.3 Objetivos.....	Pág.5
1.3.1 Objetivo General.....	Pág.5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	Pág.5
Capítulo II	
2. Marco Referencial.....	Pág.6
2.1 Antecedentes de la Disertación.....	Pág.6
2.2 Marco Referencial.....	Pág.8
2.2.1 Responsabilidad Social: Origen.....	Pág.8
2.2.2 Conceptualización de la Responsabilidad Social.....	Pág.11
2.2.3 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	Pág.24
2.2.4 Responsabilidad Social Corporativa.....	Pág.32
2.2.5 La Norma de Responsabilidad Social ISO 26000.....	Pág.38
2.2.6 Los Stakeholders o los Grupos de Interés de las Organizaciones.....	Pág.43
2.2.7 Responsabilidad Social con el Stakeholders Público Interno.....	Pág.50
2.2.8 Condiciones de Vida Laboral.....	Pág.53
Capítulo III	
3. Marco Metodológico.....	Pág.61
a) Metodología y Técnica de estudio.....	Pág.61
b) Población y muestra, descripción e inferencia estadística.....	Pág.64
c) Selección de los elementos de estudio.....	Pág.64

d) Población seleccionada.....	Pág.65
e) Recolección de datos.....	Pág.66
f) Elaboración del diagnóstico.....	Pág.66

## Capítulo IV

4.1 Resultados de la investigación.....	Pág.68
a) Entorno Institucional: PRONACA.....	Pág.68
b) Principios Corporativos de la Responsabilidad Social por Grupos de Interés.....	Pág.70
c) Responsabilidad Social Corporativa por ámbitos de gestión.....	Pág.72
d) Informe de Responsabilidad Social 2009.....	Pág.74
4.2 Diagnóstico del Stakeholders Público Interno de PRONACA.....	Pág.76
I Caracterización de la población.....	Pág.76
II Conclusiones de Vida.....	Pág.79
III Condiciones Laborales.....	Pág.84
IV Responsabilidad Social Interna.....	Pág.90
V Política de Remuneraciones.....	Pág.103
VI Desarrollo y Capacitación.....	Pág.104
VII Responsabilidad y Comunicación.....	Pág.105
VIII Productividad.....	Pág.107
IX Relaciones Interpersonales.....	Pág.111
X Recompensas.....	Pág.116

## Capítulo V

5.1 Propuesta para el Mejoramiento de las Condiciones de Vida Laboral.....	Pág.119
5.2 Matriz de la propuesta.....	Pág.122
5.3 Desarrollo de la propuesta.....	Pág.125
5.3.1 Intervención con la Población Infantil.....	Pág.125
5.3.2 Ejecución de talleres.....	Pág.127

a) Espacio de Expresiones Creativas.....	Pág.127
b) Espacio de Tiempo libre y Juego.....	Pág.128
c) Talleres Vivenciales.....	Pág.129

#### Capítulo IV

6.1 Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág.130
6.1.1 Conclusiones.....	Pág.130
6.1.2 Recomendaciones.....	Pág.140
Referencias.....	Pág.144

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 TEMA:

Diagnóstico del Stakeholders público interno de Pronaca y Propuesta para el mejoramiento de las condiciones laborales.

### 1.2 PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:

La responsabilidad social se conceptualiza en general como un nuevo paradigma para orientar la acción de la sociedad, se refiere al compromiso ético-político, social, técnico, económico y ambiental, para decidir y aportar a favor de un auténtico desarrollo humano.

Es además la práctica activa y concreta de la solidaridad, como esfuerzo social, que fortalece la participación de las personas, y los de los actores sociales e institucionales a favor de la sostenibilidad del desarrollo.

Parte de este compromiso es el de la comunidad empresarial que tiene relación con el deber ético y cívico para contribuir al respeto a los derechos humanos, tanto en los lugares de trabajo como en el entorno de su inmediata influencia.

La Procesadora Nacional de Alimentos PRONACA al ser una empresa grande de consumo masivo cumple con la Responsabilidad Social en cuanto se refiere al ambiente, ya que todos sus procesos se encuentran tecnificados y contribuye además de manera directa al

desarrollo del país con la Fundación San Luis, que brinda apoyo a niños de escasos recursos económicos.

“PRONACA considera como Responsabilidad Corporativa la cultura de trabajo de todos sus integrantes, que se traduce en actitudes y acciones que se fundamentan en valores éticos y en conocimientos profesionales que sirven para elaborar productos de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes, respetando a las personas y comunidades, buscando siempre el bien común” (Pronaca 2011)

La responsabilidad social interna abarca desde un trato con dignidad, la retribución de manera justa y equitativa, una producción altamente efectiva y amigable con el medio ambiente, así como las condiciones laborales adecuadas que permitan la fidelización a la empresa, y el desarrollo integral.

Los stakeholders son los grupos de interés o personas, a los cuales afectan directa e indirectamente las decisiones de la empresa, entre este grupo de interés para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, están los trabajadores quienes constituyen uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de las organizaciones y de la sociedad en general.

En el caso de PRONACA, uno de sus ámbitos más esenciales es la producción industrial de alimentos, la misma que se desarrolla en sus principales plantas dedicadas a la elaboración de embutidos y conservas, aves, porcinos, arroz, entre otros; en estos espacios laboran los trabajadores que a nivel operativo son parte del denominado stakeholders-público interno.

Las Plantas de producción se encuentran localizadas en:

- Yaruquí ubicada en la vía Interoceánica km 35.
- Puenbo ubicada en la vía Interoceánica km 23.
- Pifo ubicada en el km24 vía Interoceánica S/N y vía al Quinche. (Anexo No.1 mapa de ubicación)

El presente estudio se orienta al conocimiento de la situación general y actual de las condiciones laborales y a una parte de los indicadores más significativos de una responsabilidad social interna real que permitieron obtener un diagnóstico general del stakeholders público interno de las mencionadas plantas, sobre cuyos resultados se delinea una propuesta de mejoramiento de las condiciones laborales, bajo el supuesto de que: “tratándose de la responsabilidad social, el mejoramiento siempre es y debe ser continuo, en el cometido de llegar a una situación ideal de la mejor calidad de vida laboral”<sup>1</sup>.

Un aspecto de la responsabilidad social interna, es el respeto a los derechos de las personas, consideradas como talentos humanos<sup>2</sup>, los mismos que proporcionan ventajas competitivas por la responsabilidad e importancia que tienen para el desarrollo de la empresa.

---

<sup>1</sup> Pregunta Directriz

<sup>2</sup> Bajo esta conceptualización se entiende el valor de las personas, más allá de sus conocimientos, de sus experiencias y de lo que saben hacer, se refiere al reconocimiento de sus capacidades, que les posibilita generar, construir, apropiarse, participar y transformar las situaciones sociales, es el factor clave para el desarrollo de las organizaciones, abiertamente diferente a las nociones de “recursos, que pueden ser atribuidos o apropiados y opuesto a la definición de capital humano, que connota apenas un nivel de aumento y/o crecimiento.

En este contexto PRONACA, como una empresa de producción industrial, comercialización y servicios, ha asumido los retos de asumir una comprometida responsabilidad social interna, basada en valores, por lo que la orientación del presente estudio está dirigida a un conocimiento general de la situación real que enfrenta el stakeholders público interno a nivel operativo, así como de las limitaciones en el cumplimiento de indicadores seleccionados y de las expectativas e intereses del personal frente a un mejoramiento futuro de las condiciones laborales, en el entendido que la responsabilidad social no sólo es un ámbito, una área de trabajo sino un paradigma que orienta la estrategia corporativa organizacional para el desarrollo empresarial del país, con responsabilidad y compromiso social. (Anexo No. 2 APA)

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diagnosticar el Stakeholders público interno del personal operativo de las plantas de producción de Pronaca de la Ciudad de Quito, para elaborar una propuesta que contribuya al mejoramiento de las condiciones laborales, como parte fundamental de la responsabilidad social interna.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar las condiciones de trabajo del público interno operativo de las plantas de producción de Pronaca.
- Identificar las condiciones de respeto a la persona, a la equidad de género, diversidad, trabajo infantil, compromiso social y trabajo decente como indicadores específicos de responsabilidad social interna.
- Identificar los niveles de participación de los Stakeholders público interno, como indicador de la gestión laboral.
- Aportar al mejoramiento de la calidad de vida laboral del público interno de las plantas, mediante una propuesta.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA DISERTACIÓN**

- La Responsabilidad Social Corporativa como un instrumento de Desarrollo Humano en el Ecuador y de Sostenibilidad Empresarial. Caso: Empresas del Consorcio CERES de Carla Magdalena Chacón Soto 2006. Es una base para empoderar el sector privado en la responsabilidad social corporativa, concebida como el rol activo de los empresarios para dar propuestas y soluciones frente a una situación económica agobiante, ganando un reconocimiento internacional por parte de las Naciones Unidas en el contexto del Pacto Global.

- En la Escuela de Gestión Social se realizó la disertación de “Modelos de Responsabilidad Social Corporativa” de María Natalia Battaini Gabela elaborada en Julio de 2008. En esta investigación se pretende resumir los modelos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que existen en la actualidad, con el propósito de conocer las herramientas utilizadas en la medición de la interrelación de las empresas, sus fines con la sociedad, su enfoque teórico, y los indicadores de gestión utilizados.

- La tesis de Raúl Alarcón Pérez y Eduardo Portero Vásquez de la Escuela Gestión Social, previa la obtención del título de Magíster en Desarrollo Humano, elaboraron un planteamiento sobre: “Desarrollo Humano y RSE: Propuesta de nuevos enfoques teóricos del Marketing Social y su relación con la RSE ecuatoriana”. En esta investigación se propone un nuevo Modelo de relacionarse entre las ONG’s, los Estados y la empresa privada, con la finalidad de llevar adelante acciones que contribuyan a mejorar la situación de grupos vulnerables, que no han sido debidamente atendidos por los Gobiernos.

- En la Facultad de Psicología, la disertación titulada “Realización de un balance social y la propuesta de un programa basado en factores del balance para mejoramiento de la gestión en productos Avon del Ecuador”, por la señorita María Augusta Jiménez Rosero, en el año 2009. Esta tesis propone convertir al Balance Social en una práctica enmarcada en una política de responsabilidad social apoyada y auspiciada por la Gerencia General.

## **2.2 MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL: ORIGEN**

El concepto de Responsabilidad Social surge en Estados Unidos a raíz de los conflictos bélicos, entre ellos el de Vietnam y el Apartheid, a finales de los años cincuenta.

Despierta el interés en los ciudadanos que comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables.

Ante tal situación, la sociedad comienza a pedir cambios en los negocios y una mayor implicación del entorno empresarial en los problemas sociales.

Sin embargo, la evolución del concepto de Responsabilidad Social parte de los planteamientos de economistas clásicos que eluden cualquier tipo de función social de la organización, la cual según su concepción debería preocuparse exclusivamente de obtener beneficios, crear riqueza para los inversores y cumplir la legalidad impuesta a las organizaciones.

Otro origen se encuentra en la historia Persa con Zaratustra, primer filósofo de la humanidad, quien propuso el término “Vohû Khshathra Vairya”, de su lenguaje natal, para dar origen a lo que en la actualidad conocemos como responsabilidad

social. Zaratustra desarrolló su filosofía basada en la responsabilidad social y en tres pilares fundamentales: “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones”.

Zaratustra propuso sus estrategias de responsabilidad social en el primer tratado de ética que conoció la humanidad. En este tratado el filósofo declara que cada persona debe escoger servir a la sociedad y al mundo viviente.

El mensaje propone un progreso humano a través de la armonía con la naturaleza y la igualdad del hombre y la mujer.

La sociedad debe basarse en la familia, el distrito, el estado, el país y el mundo, sin que exista superioridad racial.

En cuanto a los antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial, éstos remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscan conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo y la comunidad y justicia distributiva.

Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de Economía Social, que por definición son Empresas Socialmente Responsables.

En 1999 se considera que la organización moderna debe satisfacer la necesidad de bienes de consumo como el empleo de una sociedad organizada en torno al trabajo cuyos resultados además de basarse en bienes tangibles, debe contener bienes intangibles, tales como la armonía y la cooperación en la mejora del entorno natural y humano.

En el caso europeo, se señala que una de las experiencias más significativas sobre Responsabilidad Social en el siglo XIX, es la de Cataluña-España, en el caso de la Colonial Güell de Santa Coloma de Cervelló:

“importante patrimonio arquitectónico que deja constancia de las condiciones de vida de las familias de los trabajadores, con las escuelas, centros sanitarios y lugares de esparcimiento u ocio, reflejando la visión paternalista de los empresarios de aquellas épocas”.

En el caso americano, Bestratén dice: “la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la responsabilidad individual y colectiva y fue la principal beneficiada”. A través de estos mecanismos es que se “crearon la mayor parte de Universidades privadas norteamericanas, tales como: Harvard, Yale, Cornell, entidades auspiciadas por prósperos empresarios- filántropos como Rockefeller, Ford o Carnegi.” (Bestratén, 2002, p.45 citado en Chilingua, 2.006).

## **2.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La responsabilidad social se conceptualiza en general como un nuevo paradigma para orientar la acción de la sociedad, porque se refiere al compromiso colectivo ético-político, social, técnico, económico y ambiental, para decidir y aportar a favor de un auténtico desarrollo humano.

Es además la práctica activa y concreta de la solidaridad, como esfuerzo social, que fortalece la participación de las personas, y los de los actores sociales e institucionales a favor de la sostenibilidad.

De ellos el más importante en la escala desde la persona hasta el planeta, es el compromiso con la sostenibilidad, como condición sin la que no será posible alcanzar ningún tipo ni nivel de desarrollo, puesto que es necesario preservar las condiciones y relaciones que protegen la vida en todas sus formas, especialmente la de las personas en su contexto.

La responsabilidad social, es una filosofía que tiene como pilares fundamentales, valores éticos, morales y cuya principal incidencia se manifiestan en nuestros actos y de que maneras estas pueden afectar o dañar a otra persona o a un determinado entorno social.

Es además la capacidad y obligación de responder ante las necesidades de la sociedad como un todo, por acciones u omisiones.

Desde otro punto de vista, el autor: Urzúa (2001), dice que la Responsabilidad Social, es:

“la orientación de las actividades individuales y colectivas en un sentido que permita a todos igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades suprimiendo y apoyando la eliminación de obstáculos estructurales, de carácter económico y social, así como los culturales y políticos que afectan e impiden ese desarrollo” (Urzúa, 2.001, p .25 citado en Chilibuina, 2.006).

Existen algunos niveles del compromiso social que se asume respecto a la complejidad y dimensión que abordan cada uno de ellos., como se aprecia en el siguiente gráfico.

**FIGURA No.1**

**DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**



## **Responsabilidad social global**

Se refiere al ámbito de “hacerse cargo” de las consecuencias sociales que tiene toda acción proyectada en lo local, pero con un alcance hasta el contexto global., que permite asegurar que la responsabilidad tiene un enfoque sistémico, local, nacional, regional, internacional.

## **Responsabilidad social contextual**

Referida al “hacerse cargo” de los problemas sociales que afectan a un entorno social relevante, de acuerdo a las consecuencias que ha producido el camino de desarrollo por el que se ha optado transitar, de ello se desprende que existiría una responsabilidad en contextos en los cuales el desarrollo se basa en la utilización insostenible de los recursos, (basado en la dimensión económica) o en aquellos contextos de desarrollo integral: (económico-social-ambiental).

## **Responsabilidad social institucional**

Respecto del ámbito para rendir cuentas frente al entorno inmediato, de acuerdo a las demandas que éste le hace a la institución, en relación a las condiciones de vida laboral así como a los intereses y expectativas del desarrollo personal e institucional (Cornejo 2.011, PUCE-Conferencia).

## **Responsabilidad social organizacional**

Implica un compromiso con la misión y los valores compartidos, es decir, cuando los miembros de una organización se alinean alrededor de los valores y se unen a una misión común.

Los resultados que se obtienen por comunicar valores, propósitos, misión y visión que son incorporados a las prácticas diarias, impactan de manera positiva en el desarrollo propio de la organización en su conjunto y de la sociedad. (Pelekais y Aguirre, 2007, p. 22)

Este es uno de los ámbitos de mayor desarrollo de las últimas décadas y coloca a las organizaciones a la vanguardia del desarrollo integral.

Schvarstein, Leonardo, al referirse a la Responsabilidad Social dice, que es preciso distinguir entre la responsabilidad social interna de una organización y la responsabilidad social externa de la organización.

El límite entre la primera y la segunda radica en el tipo de presencia, activismo, y exigibilidad del otro o beneficiario de la responsabilidad social.

En el primer caso, dentro lo que se reconoce como la dinámica interna de la organización, la presencia del otro suele ser pasiva, inactiva y no exigible, mientras que en el segundo caso o el de la dinámica externa de la organización, la presencia del otro será: explícita, activa y tiene el derecho de poder exigir el

cumplimiento de las obligaciones contraídas, independientemente del mandato legal.

Para distinguir entre el carácter obligatorio y voluntario de la responsabilidad social, Schvarstein (2.004, p.47) cita a **Michel Foucault** y compara entre la distinción hecha por el segundo autor entre **moral y cívica** y dice:

“el cumplimiento por parte de una organización de las normas obligatorias relacionadas con la Responsabilidad Social exigible es una **conducta moral**, en tanto ello remite a la ley y a la estructura social en la que se desenvuelve.

Las organizaciones que cumplen con la normativa vigente son socialmente responsables por imposición, lo cual no niega que también lo puedan ser por elección si van más allá de lo que la ley les exige..... La voluntad de una organización para ir más allá de lo estrictamente exigible configura una **conducta ética**, ya que ello no es producto de una coacción externa sino supone la libre elección del sujeto”

Para Bestratén (2002), en su libro indica que la Responsabilidad Social es uno de los principios esenciales de lo que se denomina en términos empresariales **la nueva cultura de empresa, (NCE)**, junto a otros principios con los que se interrelaciona, tales como:

- visión a medio y largo plazo;

- ética valor clave en todas las actuaciones;
- personas y capital intelectual, su principal activo;
- necesidad de innovación y mejora continua en todos los ámbitos en un marco de calidad global; y
- formación continua, garantía esencial del desarrollo.

Sin embargo se puede afirmar que aún coexisten visiones ante la responsabilidad social desde la propia filantropía, como la preocupación por el otro, pasando por una noción de mercado que es el concepto de inversión social, hasta la visión que la ubica como un compromiso social con el desarrollo, así sus principales criterios se pueden resumir en los siguientes:

**FIGURA NO. 2**

## VISIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



## **1. VISIÓN FILANTROPÍCA:**

- Se caracteriza porque las acciones sociales emprendidas están orientadas para producir una satisfacción en el ámbito del compromiso social personal, tanto de directivos, accionistas, socios y personal en general.

En la mayoría de los casos por tratarse de respuestas inmediatas a demandas determinadas de personas, grupos sociales o comunidades del entorno de influencia, éstas no garantizan una programación de largo plazo y pierde por tanto continuidad.

- El impacto social de estas acciones por tanto se torna disperso y no necesariamente permite un proceso de monitoreo, seguimiento, control y evaluación.
- No existe en la mayoría de los casos ninguna relación directa entre la organización y/o empresa y los beneficiarios de los proyectos, aun cuando puede tratarse de un relacionamiento indirecto ligado a los actores de la sociedad que se encuentra en condiciones de riesgo y vulnerabilidad, como son acciones en pro de niños, mujeres, jóvenes, adulto mayor y otros grupos.
- Para el financiamiento de estas acciones los recursos provienen de las utilidades de la organización y/o empresa.

## **2. VISIÓN DE INVERSIÓN SOCIAL:**

- En esta visión los programas y acciones sociales desarrolladas por las empresas forman parte de los beneficios obtenidos y destinados con fines de inversión social como parte de una estrategia empresarial, que le permita destacarse como un agente económico que aporta al desarrollo del país.

- El impacto social de estos programas busca una mejoría de las condiciones de vida de la comunidad sobre la que actúa, que le permite posicionar su imagen en el medio que le rodea así como fortalecer el marketing social.
- Los proyectos son ejecutados directamente por la empresa, bajo los criterios de la mejor oportunidad de inversión social.
- La toma de decisiones son asumidos directamente por la gerencia general, como parte de las funciones y acciones de una gestión estratégica general.
- Los recursos que solventan las actividades realizadas, están previstos en el presupuesto de la empresa.

### **3. VISIÓN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL:**

- Las propuestas de trabajo, tienen como único interés, la comunidad interna o externa, entendida como un grupo humano de intereses, prácticas y acciones comunes para el logro de objetivos colectivos, que pueden referirse a comunidades de origen (vecinales, barriales, territoriales, urbanas o rurales) o funcionales (educativas, laborales, culturales, políticas, organizacionales, ambientales, etc.).
- El impacto social que se busca a través de estos programas formales, pretende fortalecer los vínculos entre empresa y sociedad, como actores fundamentales de la trama social del desarrollo, para participar cada uno de ellos desde su actoría social, en su objetivo por contribuir a una sensible mejoría en la calidad de vida de la comunidad de trabajo o del área de influencia.

- Los proyectos son ejecutados por la empresa de modo directo y la toma de decisiones es asumida por la gerencia general, con apoyo de otras instancias, toda vez que éste se fundamenta en un amplio concepto de participación social integral a nivel interno y externo de la organización.
- Los recursos son de diverso orden, tanto como económicos, materiales y humanos, como el factor clave de la responsabilidad social compartida, a través de la inclusión social de equipos de trabajo que desde la empresa, ejercen la responsabilidad social interna o externa en su conjunto.

De igual manera así como coexisten diversas visiones sobre la responsabilidad social, existen organismos que a nivel mundial señalan las tendencias fundamentales, principios e indicadores sobre este nuevo paradigma, que orientan la gestión integral de las empresas.

Entre los más destacados organismos se pueden señalar los siguientes:

 El Pacto Mundial:

Iniciativa lanzada por la organización de naciones Unidas (ONU), con el objetivo de promover la conciliación de los intereses empresariales con los valores y demandas sociales.

 El Libro Verde:

Creado con el propósito de fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Mediante este documento, la Comisión Europea, creó un foro de debate para conocer como la Unión Europea podría fomentar el desarrollo de la responsabilidad social en las

empresas europeas e internacionales, aumentar la transparencia y la calidad informativas de las sociedades y mejorar la contribución de las mismas al desarrollo sostenible. (Pelekais y Aguirre, 2.007, p. 23).

✚ La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCD)

Orientada a promover como finalidad última las directrices para promover la cooperación de las multinacionales al desarrollo sostenible, así como también fomentar las actuaciones responsables de las empresas en las comunidades en las que operan.

✚ La Global Reporting Initiative (GRI)

Creada por la organización no gubernamental Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), junto con el Programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente (PNUMA), en el año de 1.997, crean los programas con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad.

Los informes elaborados en base al GRI sostienen 4 principios:

1. Materialidad: La información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

2. Participación de los grupos de interés: La organización debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
3. Contexto de sostenibilidad: Se consulta sobre la forma en la que contribuye la organización, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global. La mera información sobre las tendencias del desempeño individual (o sobre la eficiencia de la organización) no dará respuesta a esta pregunta.
4. Exhaustividad: La cobertura de los Indicadores y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre la memoria.(Anexo No. 3 indicadores)

 Social Accountability 8000 ó SA 8000

La SA 8000 promueve la implementación de los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de toda forma de discriminación

contra la Mujer y de varios convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativos a la justicia social y a las condiciones laborales.

Los principales lineamientos de SA 8000 se manifiestan en 9 áreas:

- **Trabajo Infantil:** La compañía no utilizará, ni apoyará el uso de trabajo infantil. La edad no debe ser inferior a 15 años, o incluso puede ser superior si la legislación local lo establece.
- **Trabajos Forzado y Obligatorio:** no utilizará, ni auspiciará el uso de trabajos forzados o compulsivo, ni exigirá a su personal que deje bajo su custodia “depósitos”, o documentos de identidad, al comenzar la relación laboral
- **Salud y Seguridad en el trabajo:** establecerá un entorno laboral seguro y saludable, y tomará medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones ocasionadas durante la actividad laboral o asociadas a ella, mediante la limitación, hasta donde sea razonablemente práctico, de las causas de riesgo inherentes al entorno laboral
- **Libertad de Asociación y Derecho de Negociación Colectiva:** respetará el derecho de los trabajadores a formar sindicatos, y a ser miembros del sindicato de su elección, así como a negociar colectivamente.

- **Discriminación:** No existirá discriminación por raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos, afiliación política o edad al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir, o jubilar a su persona.
- **Medidas Disciplinarias:** no utilizará, ni apoyará el uso de castigos corporales, coerción mental o física, ni abusos verbales.
- **Horario de Trabajo:** La semana de trabajo normal será como la defina la ley, pero no excederá las 48 horas. (Según Norma Internacional).
- **Remuneración:** En base a la normativa legal del país, garantizará además que no se realicen deducciones de los salarios por razones disciplinarias.
- **Sistemas de Gestión:** La Dirección de la empresa debe definir los procedimientos internos para una efectiva implementación y auditoría del sistema, así como las medidas correctivas necesarias. También Debe definir un representante en la alta dirección de la empresa y otro por los trabajadores.

### **2.2.3 EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

El nacimiento de la ONU y posteriormente de los Derechos Humanos sirvió de antecedente para que se generara una mayor conciencia social, que poco a poco ha ido evolucionando hasta ser parte de la cultura empresarial.

La idea de un Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de responsabilidad social de las empresas fue lanzada por el Secretario General de la ONU, el 31 de Enero de 1999.

Su fase operativa comenzó el 26 de julio de 2000, cuando el mismo Secretario General hizo un llamado a los líderes y responsables de las compañías a que se unieran a un gran pacto para llevar a la práctica el compromiso ampliamente compartido de sincronizar la actividad y las necesidades de las empresas con los principios y objetivos de la acción política e institucional de las Naciones Unidas, de las organizaciones laborales y la propia sociedad civil.

Suponía el reconocimiento de las necesidades compartidas por todos en un mundo crecientemente globalizado, el inicio de una colaboración mutuamente enriquecedora que contribuyese a la eliminación de los más evidentes y perjudiciales efectos perniciosos de la actual dinámica económica y la promoción del bienestar y dignidad humana.

El Pacto Mundial es una iniciativa propuesta por las Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por

medio de la implementación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. (Pacto Mundial, Acceso directo).

### **Los Diez Principios de la Responsabilidad Social:**

Del PNUD, (2011). Los Diez Principios del Pacto Mundial, recuperado de <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=1&MS=1&MN=1>, están basados en Declaraciones y Convenciones Universales.

La iniciativa sólo contaba con nueve principios:

- dos sobre derechos humanos basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- cuatro laborales, inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales; y Derechos Laborales,
- tres sobre medio ambiente tomando como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

A mediados de 2004 se vio la necesidad de reforzar con un décimo principio de lucha contra la corrupción, basándose en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

## **Principio 1**

**Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

Parte del compromiso asumido por el Pacto Mundial es que la comunidad empresarial tiene la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia más amplia.

Los trabajadores tratados con dignidad y que son retribuidos de manera justa y equitativa son más productivos y están más inclinados a guardar fidelidad a la empresa.

## **Principio 2**

**Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.**

Es importante entender que en un contexto empresarial la noción de complicidad puede llegar a producirse de variadas maneras:

### **Complicidad directa:**

Tiene lugar cuando una empresa, a sabiendas, colabora con un estado en la vulneración de los derechos humanos.

**Complicidad por beneficio indirecto:**

Sugiere que una empresa se beneficia directamente de los abusos cometidos por un tercero en cuestiones de derechos humanos.

**Complicidad silenciada**

Describe la forma en que los defensores de los derechos humanos aprecian indicios de que una empresa ha incurrido en la vulneración sistemática o continuada de los derechos humanos en su relación con las autoridades de un país.

### **Principio 3**

**Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva**

La libertad de afiliación implica que los empresarios, los sindicatos y los representantes de los empleados pueden discutir libremente sus problemas en los centros de trabajo con el fin de alcanzar acuerdos conjuntamente aceptados.

Esta libertad también permite que los trabajadores (y las organizaciones) ejerzan su derecho ante el sector industrial de defender sus intereses económicos y sociales.

La negociación colectiva es un proceso voluntario utilizado para determinar las exigencias y las condiciones de trabajo y para regular las relaciones entre los empresarios, los trabajadores y sus organizaciones.

## **Principio 4**

**Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

El trabajo forzoso o realizado mediante coacción es cualquier tipo de trabajo o servicio que se obtiene de una persona mediante amenaza o castigo y para el cual dicha persona no se ha ofrecido voluntariamente a realizarlo.

## **Principio 5**

**Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil**

El trabajo infantil priva a los niños de su infancia y de su dignidad. Muchos de los niños trabajan largas jornadas sin ser retribuidos o a cambio de salarios mínimos, a menudo en condiciones que ponen en peligro su salud y su desarrollo físico y mental.

El trabajo infantil se produce a causa de las presiones que ejercen la pobreza y el desarrollo insuficiente.

## **Principio 6**

**Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación**

Cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de

ocupación” realizada por razón de: raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social. La discriminación puede basarse también en una discapacidad física o mental.

Se debe promover un trato igualitario en el trabajo, lo que significa que todos los individuos reciban igualdad de trato y oportunidades para desarrollar los conocimientos, las técnicas y las competencias relevantes para su trabajo.

## **Principio 7**

**Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente**

Salvaguardia de un espacio ecológico, sin interferir en los márgenes ecológicos de forma que se proteja y se amplíe la capacidad asimiladora del entorno natural, lo que implica no hacer un mal uso de los recursos.

Obligación moral de proteger. Aquellos que emprendan una actividad o que realicen alteraciones en un entorno determinado deberán demostrar que no causan daños al medio ambiente.

Promover los derechos intrínsecos del medio ambiente, permitiendo que los procesos naturales funcionen de tal manera que se conserven los ecosistemas vitales que permiten la vida en el planeta.

## **Principio 8**

**Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental**

La aplicación de una producción más limpia y ecológica conduce a una mejora en la productividad de los recursos.

## **Principio 9**

**Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente**

El impacto ambiental a través de la prevención de la contaminación y el diseño de productos ecológicos incrementa la eficiencia así como la competitividad global de la compañía y puede producir nuevas oportunidades de negocio.

Las tecnologías medioambientalmente saludables reducen las ineficiencias operativas también producen un nivel inferior de emisiones contaminantes. Esto beneficia en primer lugar a los trabajadores que están expuestos a un menor riesgo de materiales peligrosos cada día y también se traduce en una reducción considerable del riesgo de accidentes o de desastres tecnológicos.

## **Principio 10**

**Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno**

El Principio 10 compromete no solamente a evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, sino también a desarrollar políticas y programas concretos que aborden el tema de la corrupción.

## **2.2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:**

La responsabilidad social de la empresa, también denominada responsabilidad social corporativa es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

También Es una visión de negocios que integra en la gestión empresarial y en la forma armónica el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y medio ambiente como lo cita Pelekais y Aguirre, 2.007.

La responsabilidad social además tiene componentes diversos que complementan su conceptualización integral:

- ✚ Responsabilidad Legal: que se relaciona con el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones del gobierno, referidas a la normativa de la vida laboral, económica, de seguridad social, de bienestar, del empleo etc.
- ✚ Responsabilidad Ética: que se relaciona con el comportamiento aceptable hacia los stakeholders, así como también a los valores, principios y conductas, que den cuenta del ejercicio de una ética social de compromiso con los otros.

- ✚ Responsabilidad Económica: relacionada con la distribución de los recursos en la economía para maximizar la riqueza destinada a una distribución justa y equitativa entre todos los stakeholders, especialmente de la posesión de la riqueza como un derecho de todos quienes intervienen en el proceso productivo.
- ✚ Responsabilidad Filantrópica: con respecto a las contribuciones de las empresas a la calidad de vida y al bienestar de la comunidad en la que operan, así como el compromiso que deben tener como actores económicos claves para lograr el desarrollo humano y social del contexto en el que se desenvuelven.

“Una empresa socialmente responsable es aquella que asume su ciudadanía, fundamentando su visión y compromiso social en políticas, programas, toma de decisiones y acciones que benefician a su negocio impactando positivamente a las comunidades en las que operan.

La RSE al ser ejercida modifica el papel social y ético de la empresa, según las necesidades y contexto propio de cada empresa y según los requerimientos de cada sociedad.

En la conferencia sobre Responsabilidad Social, impartida en la PUCE (Cornejo, 2.011), señala los principios en los que se fundamenta, como se aprecia en la presentación.

## Principios que sustentan la RSE



- Respeto a la dignidad de la persona.
- Fomento de su desarrollo integral.
- Solidaridad con todos.
- Subsidiariedad en la interacción.
- Contribución al bien común.
- Corresponsabilidad.
- Confianza.
- Transparencia.
- Honestidad y legalidad en la gestión de los procesos y actividades.
- Justicia y equidad.
- Corresponsabilidad.

La Responsabilidad Social Empresarial a su vez incluye dimensiones que al interno y externo de las organizaciones impacta de manera positiva en el desarrollo del país, así se pueden establecer algunas de las más importantes:

- **Económica Interna:** Su responsabilidad se enfoca en la generación y distribución equitativa y justa del valor agregado creado, entre colaboradores y accionistas.
- **Económica Externa:** Implica la generación y distribución de bienes y servicios con calidad, útiles, rentables amigables con el ambiente destinados a la comunidad, la aportación a la causa pública vía la contribución impositiva, a través de un cumplimiento ético y transparente que aporte a la generación y distribución de la riqueza nacional.

- **Social Interna:** Implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo, el desarrollo integral y pleno de todos ellos, en su particularidad dentro del ámbito de gestión desempeñó, así como en su calidad colectiva y de su proyección en el seno de la sociedad global.
- **Socio cultural y Política externa:** Conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades, con proyecciones sociales, económicas, políticas, culturales.
- **Ecológica Interna:** Implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos y por lo tanto, la prevención y en su caso remedio, de los daños que les cause o pudiera causarles.
- **Ecológica Externa:** Conlleva a la realización de acciones seleccionadas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para bien de la humanidad actual y futura.

La Responsabilidad Social Corporativa es también el desarrollo de una metodología que permite la asunción voluntaria por parte de las empresas de responsabilidad derivadas de los efectos de su actividad sobre el mercado y la sociedad, sobre las condiciones laborales, las de seguridad y salud de sus recursos humanos, sobre el medio ambiente y las

condiciones de desarrollo humano.” Como lo expresa (Cornejo 2.011), en la conferencia sobre Responsabilidad Social Corporativa-PUCE.

La Responsabilidad Social Corporativa tiene como objeto la sostenibilidad basándose en un proceso estratégico e integrador en el que se vean identificados los diferentes agentes de la sociedad afectados por las actividades de la empresa.

Para su desarrollo deben establecerse los cauces necesarios para llegar a identificar fielmente a los diferentes grupos de interés y sus necesidades, desde una perspectiva global y se deben introducir criterios de responsabilidad en la gestión que afecten a toda la organización y a toda su cadena de valor.

Asimismo se indican que, las políticas responsables emprendidas desde la empresa generan unos resultados medibles, a través de indicadores, que deben ser verificados externamente y comunicados de forma transparente. (Barragán, 2.010, p. 35).

Entre los principales ámbitos estratégicos de la responsabilidad social se pueden señalar a los siguientes:

- **Ética empresarial**

Vivir los valores y desempeñarse éticamente con honestidad y transparencia empresarial.

- **Calidad de vida**

Involucrarse con las comunidades en las que opera, lo cual permite maximizar el valor agregado, el compromiso con la comunidad, su desarrollo y la presencia pública.

- **Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo**

Promover y establecer como prioridad la calidad de vida en la empresa (empleo, productividad, balance familia y trabajo, seguridad, calidad de vida en el trabajo, igualdad de oportunidades).

- **Cuidado y preservación del medio ambiente**

Cuidar y preservar su entorno, los recursos y el medio ambiente (optimización de recursos, sustentabilidad y eco-efectividad).

## **2.2.5 LA NORMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ISO 26000**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha reconocido la importancia del tema de la Responsabilidad Social a nivel mundial y se ha abocado al desarrollo de una norma internacional en la materia.

El objetivo es generar una herramienta internacional tendiente a promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social, como una manera concreta de contribuir al logro del desarrollo sustentable.

La Norma ISO 26000 tiene como objetivo proporcionar directrices sobre responsabilidad social para lograr una mayor sostenibilidad local y global, a fin de poder aplicar en las actividades diarias que se realizan en la organización, como un compromiso voluntario asumido frente a las expectativas concertadas con las partes interesadas para asegurar un desarrollo y competitividad sostenible.

El comité Espejo del Ecuador es un organismo que participa en la elaboración de la Norma Internacional ISO 26000 sobre Responsabilidad Social, el consejo de gestión técnica, TMB, del ISO, que gestiona el desarrollo de las normas ISO, lanza la iniciativa de elaborar la norma internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social, mediante la participación en grupo de trabajo que el organismo oficial de normalización de cada país miembro del ISO nomine luego de elegir uno por categoría de cada grupo de interés o Stakeholders:

- **Empleados:**

Se debe proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, niveles remunerativos justos y equitativos, respeto al individuo en cuanto a sus creencias, responsabilidades familiares y sus necesidades de crecer como ser humano; igualdad de oportunidad de formación y promoción a todos los miembros de la organización. No se discriminará raza, color, sexo o creencias.

- **Instituciones financieras:**

La empresa debe cumplir con sus compromisos financieros en el tiempo y términos acordados. Dar información sobre el uso y destino de los recursos y las operaciones de la empresa.

- **Clientes:**

Se le debe proporcionar al cliente la calidad y el nivel de servicio acordado. Servicio posventa adecuado y oportuno de acuerdo al tipo de producto o servicio, y al precio pagado, la calidad y el nivel de servicio ofrecido. Información adecuada y relevante sobre el uso del servicio o el producto.

- **Proveedores:**

La empresa debe pagar a sus proveedores de acuerdo al contrato, y no utilizar su poder de compra de manera inescrupulosa. No permitir que sus

empleados reciban regalos, ofrecimientos o favores fuera de lo habitual de parte de los proveedores y exigirles de éstos comunicarlo de manera inmediata.

- **Comunidad:**

Asegurarse, proteger el medio ambiente de emisiones dañinas, ruidos excesivos o cualquier otra actividad que pueda ocasionar daños a las personas, animales o plantas. Considerar las consecuencias sociales de sus decisiones y no tolerar ninguna forma de soborno, extorción u otra práctica corrupta en sus transacciones comerciales o en sus tratos con entidades gubernamentales de cualquier nivel.

La Norma ISO 26000 organiza los diversos temas relacionados con la Responsabilidad Social en siete grandes materias, cada una de las cuales incluye varios temas.

- **Derechos Humanos:**

Incluye tener particular cuidado al tratar situaciones riesgosas en materia de derechos humanos; resolución de conflictos; derechos civiles y políticos; económicos, sociales y culturales; derechos fundamentales en el trabajo; evasión de la complicidad y discriminación y el cuidado de grupos vulnerables.

- **Prácticas Laborales:**

Están relacionadas tanto con el empleo directo como con el autónomo. Incluye el trabajo y las relaciones laborales; las condiciones de trabajo y la protección social; el diálogo social; la salud y seguridad en el trabajo y el desarrollo humano de los trabajadores.

- **Medio Ambiente:**

Incluye la prevención de la contaminación; el uso sostenible de los recursos; la lucha y la adaptación al cambio climático; la protección y la restauración del ambiente natural. También incluye los principios de precaución, del enfoque del ciclo de vida, de la responsabilidad ambiental.

- **Prácticas Operacionales Justas:**

Incluye la lucha contra la corrupción; la participación política responsable; la competencia y negociaciones justas; la promoción de la responsabilidad social dentro de la esfera de influencia de la organización y el respeto a 105 derechos de propiedad.

- **Consumidores:**

Incluye la realización de negocios justos; la adopción de buenas prácticas de mercadotecnia y comunicación; la protección y seguridad del consumidor; el

consumo sostenible; los servicios de atención post-venta; la protección y privacidad de la información del consumidor; el acceso a servicios esenciales y la educación y toma de conciencia.

- **Comunidad y Desarrollo:**

Incluye la participación activa de la comunidad; la inversión social; el desarrollo de tecnología; la generación de riqueza y bienestar; la promoción y el apoyo al cuidado de la salud y la educación y la cultura.

- **Gobernanza Organizacional:**

Se refiere al proceso de toma de decisiones y a las estructuras y a la delegación de poder.

## **2.2.6 LOS STAKEHOLDERS O LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LAS ORGANIZACIONES**

Se denomina así a los individuos o grupos que tienen un especial interés en el resultado de determinadas áreas de la empresa y en la manera en que ésta utiliza sus recursos.

Los mismos pueden ser parte del entorno externo e interno de la organización. Estos grupos se caracterizan por presentar un interés muy específico y limitado a ciertos aspectos, en los que no suelen coincidir con la dirección ni con otros grupos.

En este sentido la alta gerencia de la empresa debe equilibrar el interés de cada grupo y el suyo propio, de manera que no se produzcan conflictos que puedan afectar el buen funcionamiento de la organización. (Pelekais y Aguirre, 2007, p. 43)

Los grupos de interés, partes interesadas o Stakeholders, son aquellos grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con interés legítimo, directo e indirecto, por la marcha de ésta, e influyente en la consecución de los objetivos marcados y su supervivencia.

Guedez 2.006, señala que los grupos de interés son todas aquellas personas o grupos que son impactados por las acciones de la empresa o que impactan a la empresa como resultado de sus decisiones. (Guedez, 2.006, p.43 citado en Pelekais y Aguirre, 2.007).

Se refiere a los relacionados, implicados, actores clave, dolientes o como se llaman en inglés Stakeholders.

## Concepto de Stakeholders

Freeman en su primer concepto en el año 1983 distingue entre una acepción amplia y otra restringida.

El sentido restringido se refiere sólo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia, mientras que el amplio incluye además grupos y/o individuos que puedan afectar o que son afectados por el logro de los objetivos de la organización.

Según el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, (CERES) define como grupos de interés para la responsabilidad social o stakeholders a:

**FIGURA No. 3**



## **1. Gobierno Corporativo**

Es el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, como son los tres poderes dentro de una sociedad:

- Los Accionistas,
- Directorio y
- Alta Administración.

Un buen Gobierno Corporativo provee los incentivos para proteger los intereses de la compañía y los accionistas, monitorizar la creación de valor y uso eficiente de los recursos brindando una transparencia de información.

El Gobierno Corporativo es considerado como la facultad de compartir la responsabilidad de la administración y de la toma de decisiones de una empresa, desarrollando la capacidad de su recurso humano, la investigación, la misión, el presupuesto y el control.

El buen gobierno corporativo, busca transparencia, objetividad, equidad en la organización y principalmente la protección de todas las partes interesadas tales como:

- los inversionistas,
- empleados,
- acreedores, y
- todos los demás entes que tengan vinculación con la empresa.

## **2. Público Interno**

Son todas aquellas personas que pertenecen a la organización en relación de dependencia laboral, en los que existe una relación y una afinidad muy directa con el fin común de la organización como son: los directivos, accionistas, socios, empleados trabajadores y personal en general.

## **3. Medio Ambiente**

El medio ambiente es todo lo que rodea a los seres vivos, conformado por elementos biofísicos (suelo, agua, clima, atmósfera, plantas, animales y microorganismos), y componentes sociales derivados de las relaciones entre la cultura, la ideología y la economía.

Hoy en día el concepto de medio ambiente está ligado al de desarrollo; esta relación nos permite entender los problemas ambientales y su vínculo con el desarrollo sustentable, el cual debe garantizar una adecuada calidad de vida para las generaciones presentes y futuras.

## **4. Proveedores**

Los proveedores o abastecedores pueden ser individuos, empresas u otras organizaciones que proveen bienes y servicios a un cliente o a un consumidor reconocido.

El sistema por el cual la empresa gestiona la cadena de abastecimiento.

## **5. Cliente**

Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

## **6. Comunidad**

En un sentido básico, el concepto de comunidad significa "todas las formas de relación que se caracterizan por un elevado grado de intimidad personal, profundidad emocional, compromiso moral, cohesión social y continuidad en el tiempo, puede encontrarse en localidad, religión, nación, raza, profesión o (causa común). Su arquetipo es la familia"

Una comunidad es un grupo global con dos características principales: (1) lugar donde el individuo puede encontrar la mayor parte de las actividades y experiencias, que le son importantes. (2) El grupo está unido, entre sí, por un sentido compartido de la posesión, así como por un sentimiento de identidad.

La comunidad es fundamentalmente un modo de relación social, es un modelo de acción intersubjetivo construido sobre el afecto, la comunidad de fines y de valores y la incontestable esperanza de la lealtad, de la reciprocidad.

El Stakeholders Público Interno, se entenderá como el conjunto de políticas y prácticas de gestión de los recursos humanos que inciden sobre su bienestar, lealtad y productividad tales como beneficios, capacitación, desarrollo profesional, salud, seguridad etc.

## **El Compromiso de los Stakeholders**

Se define el compromiso con los stakeholders como las acciones desarrolladas por las empresas para dar el derecho a ser escuchados a sus grupos de interés tradicionalmente excluidos. Este derecho a ser escuchados va acompañado con el compromiso de responder a los requerimientos de los stakeholders.

El responder no significa necesariamente complacer a los stakeholders sino el crear un mecanismo de diálogo y entendimiento mutuo para que las necesidades de todos los grupos sean tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional de la empresa.

El propósito de esta relación es dar una orientación estratégica y una excelencia operacional a las empresas y que estas por medio de sus operaciones contribuyan al desarrollo sostenible del planeta. Las relaciones de intercambio entre la empresa y los stakeholders proporcionaran una plataforma de aprendizaje, innovación y en definitiva mejora en los resultados financieros pero también económicos, sociales y medioambientales de la empresa.

## **Dimensiones de los Stakeholders**

La identificación de stakeholders puede realizarse en distintas dimensiones:



1. **Por responsabilidad:** personas con las que tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.
2. **Por influencia:** personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Se trata de personas con influencia informal o con poder de decisión formal.
3. **Por cercanía:** personas con las cuales interactúa la organización, incluyendo stakeholders internos o con relaciones de larga duración con la organización, o aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca de las plantas de producción.
4. **Por dependencia:** se trata de las personas que más dependen de su organización, como, por ejemplo, los empleados y sus familias, los clientes cuya seguridad, sustento, salud o bienestar depende de sus productos, o los proveedores para quienes la compañía es un cliente importante.
5. **Por representación:** personas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas. Por ejemplo, líderes de las comunidades locales, representantes sindicales, consejeros, representantes de organizaciones de miembros, etc. (Copyright 2005).

## **2.2.7 RESPONSABILIDAD SOCIAL CON EL STAKEHOLDERS PÚBLICO INTERNO:**

El Stakeholders Público Interno, se entenderá como el conjunto de políticas y prácticas de gestión de los recursos humanos que inciden sobre su bienestar, lealtad y productividad tales como beneficios, capacitación, desarrollo profesional, salud, seguridad etc.

Los grupos de interés interno tienen una misión importante en la gestión de la responsabilidad social empresarial. Son quienes conforman la empresa y están agrupados en trabajadores, empleados, directivos, propietarios o socios de la empresa, contratistas e integran organizaciones internas de la empresa como sindicatos, comités de empresa, grupos técnicos de trabajo, culturales, deportivos y de otra naturaleza.

En el grupo interno constan los siguientes:

-  Propietarios de la empresa (accionistas)
-  Empleados y trabajadores

Los beneficios para la empresa que han implementado Responsabilidad Social Empresarial, considerando al público interno, obtiene importantes beneficios como:

- Reducción de costos operativos. Una responsabilidad creciente y una mayor identificación e integración de la empresa con su público interno, incrementa la eficiencia y productividad del ser humano.
- Mejoramiento del clima laboral en la empresa. Mediante el establecimiento de adecuados canales de comunicación al interior de la empresa para evitar problemas, sobretodo laborales.
- Mejoramiento de la imagen corporativa y del valor de la empresa.

Los beneficios para los empleados de las empresas que cuentan con programas de responsabilidad social empresarial, se expresa en un mejoramiento de la calidad de vida familiar, mejores condiciones laborales y un incremento de la motivación.

La responsabilidad social empresarial está integrado por varios subsistemas como: Salud Ocupacional, Seguridad Industrial, Equidad, Trabajo Infantil, Desarrollo de Recursos Humanos, Políticas y prácticas de despido, Compensación justa, Conciliación vida laboral y familiar, El Pacto Global y Normativas legales e internacionales.

- **Indicadores**

Los indicadores de responsabilidad social identificados por CERES, que es el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, proporcionan la posibilidad de conocer la dimensión de su aplicación real y del nivel de manejo en los diferentes ámbitos, de las empresas ecuatorianas.

Según CERES, se han definido como indicadores pertinentes para la responsabilidad social empresarial interna a:

INDICADORES	VARIABLES
DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empleados.</li> <li>✓ Gestión Participativa.</li> </ul>
RESPETO AL INDIVIDUO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso con el futuro de los niños.</li> <li>✓ Compromiso con el desarrollo infantil.</li> <li>✓ Valoración de la diversidad.</li> <li>✓ Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad de género.</li> <li>✓ Compromiso con la promoción de la equidad de género.</li> <li>✓ Relaciones con colaboradores terceridos.</li> </ul>
RESPETO AL INDIVIDUO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Política de Remuneración Beneficios y Carrera.</li> <li>✓ Cuidados con Salud, Seguridad y condiciones Laborales.</li> <li>✓ Compromiso con el Desarrollo Profesional y Empleabilidad.</li> <li>✓ Comportamiento en los despidos</li> <li>✓ Preparación para la Jubilación.</li> </ul>

Cfr. Guía CERES Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial-2.010

## **2.2.8 CONDICIONES DE VIDA LABORAL:**

El término calidad de vida laboral (CVL) fue acuñado por Louis Davis en la década de 1970 cuando desarrollaba un proyecto sobre diseño de cargos.

El concepto de calidad de vida laboral, se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas.

La calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado:

- la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro,
- el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad y la calidad de vida general.

El concepto de calidad de vida laboral implica un profundo respeto por las personas, consideradas y valoradas como talentos humanos para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan, y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones. (Chiavenato, 2.003, p. 407).

Las condiciones de vida laboral se refieren al conjunto de variables que definen tanto la realización de una tarea específica, así como del entorno vital, en que esta se desempeña.

Representan los insumos con los cuales se construye el ambiente del trabajo y por tanto influyen en el nivel de relación directa con la salud de trabajador.

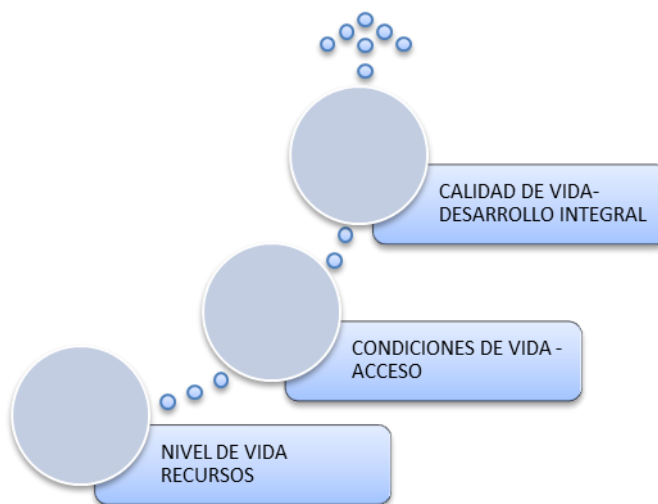
La calidad como una estrategia de desarrollo corporativo al más alto nivel es en la actualidad el gran e ineludible reto de las empresas, es también un factor determinante de la productividad de una empresa, solo es alcanzable si existen unas condiciones de trabajo óptimas.

La calidad, como resultado de la suma de calidades en todas las etapas de los procesos productivos y de servicios, asume también la satisfacción del trabajador como un objetivo clave, al ser éste "cliente" y usuario directo de las actividades internas de la empresa.

Sin embargo existe una diferenciación entre lo que se puede considerar entre el nivel, condición y calidad de vida, que señalan ámbitos diversos para la gestión del mejoramiento integral de las condiciones de vida laboral como se aprecia en el gráfico adjunto.

**FIGURA No. 4**

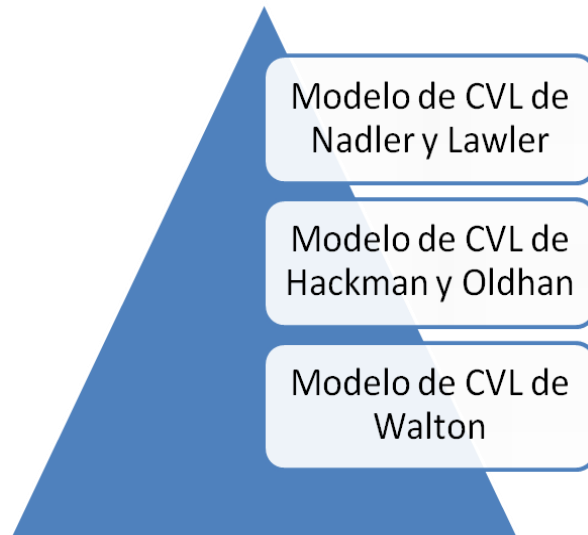
**NIVEL, CONDICIONES Y CALIDA DE VIDA**



La importancia de las necesidades humanas varía según la cultura de cada individuo y cada organización. En consecuencia, la calidad de vida laboral no sólo está determinada por las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o situacionales (estructura organizacional, tecnología, sistemas de recompensas, políticas internas), sino también, por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales. (Chiavenato, 2.003, p. 407).

**FIGURA No. 5**

**MODELOS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL**



**Modelo de Nadler y Lawler** (Chiavenato, 2.003, p.408).

- ✚ Participación de los empleados en las decisiones.
- ✚ Reestructuración del trabajo a través del enriquecimiento de tareas y de grupos autónomos de trabajo.
- ✚ Innovación en el sistema de recompensas, para influir en el clima organizacional.
- ✚ Mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, horario de trabajo, etc.

## 1. Modelo de Hackman y Oldhan,

Chiavenato, 2.003, Hackman y Oldhan, presentan un modelo de CVL, estudiado en el capítulo dedicado al diseño de cargos. Según estos autores, las dimensiones del cargo producen estados psicológicos críticos que conducen a resultados personales y de trabajo que afectan la CVL. (p. 408).

Las dimensiones del cargo son:

### Variedad de habilidades:

El cargo requiere diversas habilidades, conocimientos y competencias de la persona.

### Identidad de la tarea:

El trabajo se debe realizar desde el inicio hasta el fin, para que la persona pueda percibir un resultado palpable.

### Significado de la tarea:

La persona debe percibir con claridad que su trabajo produce consecuencias y efectos en el de las demás.

### Autonomía:

La persona debe tener responsabilidad personal para planear y ejecutar las tareas, y autonomía e independencia para desempeñarlas.

✚ Retroalimentación del trabajo propio:

La tarea debe proporcionar información de retorno a la persona, para que pueda autoevaluar el desempeño.

✚ Retroalimentación extrínseca:

Debe existir retorno proporcionado por los superiores jerárquicos o clientes respecto del desempeño de la tarea.

✚ Interrelaciones:

La tarea debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o con clientes internos y externos.

## **2. Modelo de Walton**

Según Walton, existen ocho factores que afectan la calidad de vida laboral, (Chiavenato, 2.003, p. 409).

✚ Compensación justa y adecuada:

La justicia distributiva de la compensación depende de la adecuación de la remuneración al trabajo que la persona realiza, de la equidad interna (equilibrio entre las remuneraciones en la organización) y de la equidad externa (equilibrio con las remuneraciones del mercado laboral).

✚ Condiciones de seguridad y salud en el trabajo:

Incluye las dimensiones jornada de trabajo y ambiente físico adecuados a la salud y bienestar de la persona.

✚ Empleo y desarrollo de la capacidad:

Proporcionar oportunidades de satisfacer las necesidades de empleo de habilidades y conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía, autocontrol y obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como retroalimentación del desempeño.

✚ Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:

Proporcionar posibilidades de carrera en la organización, crecimiento y desarrollo personal y seguridad en el empleo duraderos.

✚ Integración social en la organización:

Eliminación de barreras jerárquicas notorias, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de ideas preconcebidas.

✚ Reglamentación:

Se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización.

✚ Trabajo y espacio total de vida:

El trabajo no debe absorber todo el tiempo y toda la energía del trabajador, en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo libre y de actividades comunitarias.

✚ Importancia social de la vida en el trabajo:

El trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona que participa en una organización. Ésta debe actuar frente a la sociedad, y tener una imagen, responsabilidad social, responsabilidad con los productos y servicios ofrecidos, prácticas de empleo, reglas bien definidas del funcionamiento y de la administración eficiente.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### a) Metodología y Técnica de estudio:

La metodología seleccionada para el estudio en el presente caso, corresponde al método de investigación descriptiva, a partir de indagar, describir y explicar que es:

- La responsabilidad social interna en un grupo de interés específico como es el stakeholders público interno a nivel operativo.
- Cómo se aplica la responsabilidad social interna en la empresa en este grupo de interés.
- Cuál es la situación real de los principales indicadores de responsabilidad social seleccionados, que tiene relación directa con las condiciones laborales del stakeholders.

Lo que permitió determinar las características de la población de estudio, describir el contexto en el cual se presenta, caracterizar la situación real a partir de una ubicación cuantitativa y cualitativa de los indicadores de responsabilidad social interna, describir las condiciones laborales del público interno y proyectar las expectativas, intereses y demandas de mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Para lo cual se empleó como técnica de recolección de información, la aplicación de una encuesta que recogió las variables fundamentales para el estudio y que estuvo dirigida al público interno a nivel operativo seleccionado.

- **Proceso del trabajo de campo:**

Previo a la recolección de información se observó el siguiente proceso de trabajo:

- **Elaboración del instrumento:** que consistió en construir un cuestionario que recogía las principales variables e indicadores, para la indagación, previamente seleccionados: datos de identificación, tenencia de la vivienda, nivel de instrucción, condiciones laborales, indicadores de responsabilidad social interna, compromiso ético, valoración de la diversidad, contribución con el desarrollo infantil, responsabilidad y comunicación, entre las más importantes. (ver encuesta).
- **Aprobación del instrumento:** presentación del cuestionario como borrador para su validación por parte de los gerentes de las plantas y de la jefe de Responsabilidad Social de Pronaca, acorde a entrevista personal.

<b>Planta</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nombres</b>	<b>Observaciones</b>
Yaruquí	Gerente de producción	Omar Paz	Aprobado
Puembo	Gerente de producción	Jorge Revelo	Aprobado
Pifo	Gerente de producción	Valeria Almeida	Aprobado
Pronaca	Jefe de Responsabilidad Social	Pamela Sandoval	Solicitó que el lenguaje técnico, sea alineado a las características del público operativo.

- **Aplicación de prueba piloto:** una vez validado y aprobado con los cambios solicitados el instrumento fue considerado definitivo y previo a su aprobación.

- Preparación de la población de las plantas: previo a la aplicación del instrumento, se realizaron reuniones de información sobre las características de la encuesta como el anonimato del informante, la aprobación de la empresa para contestar la encuesta, la necesidad de consignar respuestas verdaderas y de incluir en el cuestionario sugerencias e intereses que orienten un futuro plan de acción integral.
- Estructuración del cronograma de aplicación de instrumentos: se acordó destinar una semana para el trabajo de aplicación directa del cuestionario en cada una de las plantas, el mismo que correspondió a los meses de mayo y junio del 2011 y que fue realizado por la autora de la tesis y un asistente de investigación, bajo la supervisión de los gerentes de las plantas.
- Logística: en la sala de capacitación de cada una de las plantas se realizaron las reuniones grupales, previo a la obtención de datos, para lo cual se proporcionó la encuesta, un esfero azul y al final se revisaba cada una de las encuestas entregadas, las mismas que estaban debidamente enumeradas acorde a la muestra poblacional de cada planta.
- Control de calidad de la información: previo al vaciamiento de los datos, para la elaboración de la base en el programa Excel, se realizó un control de cada encuesta para llenar cada uno de los campos del formato.
- Como limitaciones del trabajo de campo, se pueden señalar que la etapa de recolección de información puede ser realizada en el menor tiempo, sí se acude a contar con asistentes de investigación en número mayor al dispuesto para éste caso.

## **b) Población y muestra, descripción e inferencia estadística.**

El universo de estudio está constituido por el personal operativo de las plantas de producción, de la Empresa PRONACA de la ciudad de Quito, conformado por un total de 541 personas que corresponden al rol del personal operativo de las plantas, correspondiente a hombres y mujeres.

Para la selección de los elementos de estudio se implementó la técnica del muestreo por conglomerados y distribuidos por las distintas áreas de producción.

Este método permitió seleccionar aleatoriamente cierto número de conglomerados para ubicar los elementos pertenecientes a cada uno de ellos.

### **c) Selección de los elementos de estudio:**

- Trabajadores contratados legalmente y en funciones actuales, en las plantas industriales.
- Trabajadores según género ubicados en las diferentes plantas – Puembo, Pifo y Yaruquí de la ciudad de Quito.
- Trabajadores con mínimo un año de labores en la función y en la planta.
- Trabajadores afiliados al IESS, con conocimiento de los beneficios del sistema.

#### **d) Población seleccionada:**

La población de estudio total está constituida por todos los elementos: hombres y mujeres que se encuentran trabajando en las plantas de producción de las diferentes áreas.

541 trabajadores en las tres plantas., ubicados de la siguiente manera:

**Cuadro No. 1 Ubicación de la población de estudio**

<b>PLANTAS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PUEMBO</b>	72	0	72
<b>PIFO</b>	151	56	207
<b>YARUQUI</b>	160	102	262
<b>TOTAL</b>	383	158	541

La población de estudio es una parte representativa del total, la misma que fue extraída del conjunto de la población objeto del estudio, que se encuentra constituida por:

**Tamaño de la muestra = 135**

Margen de error, equivalente al 7% con un nivel de confianza del orden del 93%

## Estructura de la Población Muestral

<b>PLANTAS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PUEMBO</b>	20	0	20
<b>PIFO</b>	41	15	56
<b>YARUQUI</b>	44	28	59
<b>TOTAL</b>	105	43	135

### **Principales Indicadores:**

**Coefficiente de elevación = 4 a 1**

**Fracción de muestreo = 27.4%**

### **e) Recolección de datos: encuesta**

Se elaboró un cuestionario para conocer la situación de los indicadores de responsabilidad social interna del stakeholders público interno, como se puede apreciar en el cuestionario que se adjunta como Anexo No. 4 encuesta.

### **f) Elaboración del diagnóstico:**

Se realizó una base datos con la información recolectada, se procedió a utilizar el programa Excel, para el vaciamiento de cada una de las encuestas y en el orden de las preguntas que correspondía cada uno de los ítems solicitados.

Una vez disponible la base de datos, se procedió a la tabulación mediante la elaboración de los cuadros estadísticos, los mismos que posteriormente fueron graficados para proceder al análisis e interpretación de los datos, que configuró el diagnóstico de la situación social estudiada. (Anexo No.5 base de datos).

## CAPÍTULO IV

### 4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### a) ENTORNO INSTITUCIONAL: PRONACA

Es la empresa procesadora nacional de alimentos (PRONACA), que tiene su origen en el año de 1957, en el que se constituye INDIA, la compañía precursora del grupo, dedicada a la importación y distribución de insumos agropecuarios y de artículos para la industria textil.

En 1958 empieza la producción de huevos comerciales y la venta de pollitas importadas, en la Hacienda La Estancia en Puembo.

En 1965 se crea Incubadora Nacional C. A., (INCA), la primera empresa en Ecuador en realizar el proceso de incubación de manera tecnificada. En agosto nacen los primeros pollitos nacionales y con ello se termina la importación de pollitos de un día.

En 1974 surge la compañía INDAVES, con el objetivo de producir huevos de manera comercial.

En 1975 inicia sus actividades la primera granja tecnificada de producción de pollos de engorde, en la granja Granada.

En 1979 se funda la empresa procesadora de aves, PRONACA, la cual en 1.999 cambiará la denominación a Procesadora Nacional de Alimentos C.A. Se crea SENACA, destinada a la producción y comercialización de maíz, materia prima para el alimento balanceado de la población avícola.

En 1990 durante esta década, la empresa se diversifica e inicia la producción de alimentos en conserva bajo la marca GUSTADINA. Nace la INAEXPO con la producción de palmito cultivado, la cual llega a ser una de las mayores empresas exportadoras de este producto en el mundo. En esta década arrancan los proyectos de porcicultura y procesamiento de embutidos y las actividades de acuicultura, con la cría de camarón y tilapia.

En 1997 se crea Fundación San Luis, socia estratégica de PRONACA en el desarrollo de proyectos sociales y comunitarios. Al mismo tiempo se fundan dos entidades educativas en distintas provincias con excelentes resultados.

En el 2000, se consolida la venta de arroz empacado bajo la marca GUSTADINA. El negocio de palmito se expande con la producción y comercialización a Brasil y nace INACERES, empresa que aprovecha el conocimiento y la experiencia de la operación en el Ecuador.

En el 2005 se replica modelo de palmito en la alcachofa y se inicia la comercialización internacional y la producción de alimentos MR. COOK, la cual se expande en el 2005, con producción y comercialización en Colombia. Se introducen avances tecnológicos en todas

las plantas de procesamiento, la misma que obtiene el certificado de inocuidad alimentaria HACCP.

En el 2007 se cumplieron 50 años de labores, por lo que la compañía es conocida como icono de desarrollo, como fuente de trabajo y es catalogada como una empresa totalmente ecuatoriana que ofrece calidad. (Pronaca, 2011)

## **b) Principios Corporativos de la Responsabilidad Social por Grupos de Interés**

La cultura de la empresa está fundamentada en tres valores centrales: integridad, responsabilidad y solidaridad, que inspiran su propósito y los principios que guían sus relaciones con los:

- **Consumidores**

La primera responsabilidad de PRONACA es proveer productos innovadores, saludables y de calidad que alimenten bien a sus consumidores y contribuyan al bienestar y satisfacción de sus familias.

- **Colaboradores**

PRONACA lidera a sus colaboradores con el ejemplo, en forma competente, justa y ética.

- Tiene un compromiso solidario y respetuoso con el bienestar de cada uno de ellos y no tolera la deshonestidad.
- Reconoce el talento y ofrece remuneración equitativa.
- Promueve el trabajo en equipo y la delegación con responsabilidad en condiciones laborales de limpieza, orden y seguridad.
- Ofrece igualdad de oportunidades de empleo, desarrollo y promoción a todos quienes están calificados para ello.
- Motiva y acoge sugerencias y recomendaciones de sus colaboradores para el bien de la compañía.

- **Clientes:**

PRONACA trabaja junto a sus clientes ofreciendo siempre productos de calidad.

Innova sus procesos y productos para liderar los mercados en los cuales está presente. Atiende los pedidos de sus clientes con un servicio rápido y prolijo.

- **Proveedores**

PRONACA cree y practica el respecto a sus proveedores, a quienes les ofrece un beneficio justo en cada negociación, dentro de un marco de comportamiento ético.

Promueve el cumplimiento de la ley y una conducta social responsable.

## **c) Responsabilidad Social Corporativa por ámbitos de gestión:**

### **Ambiental:**

PRONACA es una empresa con responsabilidad ambiental que cree en la inversión a largo plazo. Realiza inversiones periódicas para mitigar el impacto de sus instalaciones en el entorno natural, los recursos y las poblaciones cercanas a sus centros productivos, lo cual ha sido asumido por la empresa como un deber social.

Desde sus inicios, la empresa ha desarrollado sus actividades con un programa de bioseguridad que maneja estrictas normas de inocuidad alimentaria.

En la actualidad, la empresa cumple con las leyes y ordenanzas ambientales y periódicamente investiga y desarrolla proyectos en esta área, los que acompañan otras acciones de salud ocupacional y seguridad industrial, con las que protege su capital humano.

Para evitar la contaminación de agua, se han construido plantas de tratamiento de aguas residuales para las plantas industriales. En las faenadoras de aves y cerdos también se han construido plantas de elaboración de subproductos, que permiten aprovechar los excedentes en la elaboración de materia utilizable.

Todas las granjas de cerdos mantienen piscinas de oxidación para purificar las aguas. Algunas de estas granjas están cambiando a un sistema seco, llamado "deep bedding" (cama profunda) y desarrollado por el equipo técnico de la empresa, que funciona con camas de cascarilla de arroz, elimina la utilización intensiva de agua y posibles malos olores y produce un compost (abono), que puede ser utilizado como fertilizante de suelos.

Además del trabajo continuo del equipo técnico ambiental con el de cada área de la empresa, se mantiene un programa de asesorías de expertos nacionales e internacionales en temas ambientales. Existen en desarrollo otros proyectos de ahorro de energía, de manejo de desechos y de reutilización de residuos orgánicos. (Pronaca, 2011).

## **Comunidad**

A lo largo de su historia, PRONACA ha contribuido al bienestar y desarrollo de la población ecuatoriana.

PRONACA contribuye significativamente al progreso del Ecuador con la creación de puestos de trabajo y la entrega de productos de alta calidad. Genera más de 6.500 fuentes directas de trabajo y 60.000 indirectas, y es uno de los principales contribuyentes de impuestos del país.

Además, se ha comprometido en tareas de servicio directo al mejoramiento de la educación, la asistencia a los sectores más vulnerables y el fomento de la dignidad y la solidaridad entre la juventud ecuatoriana, a través de programas desarrollados por la Fundación San Luis.

Para aprovechar la experiencia en el campo de la alimentación y nutrición de la empresa, la Fundación San Luis ha desarrollado también programas de donación de alimentos con algunas organizaciones y fundaciones de ayuda social. El apoyo llega a 25 comedores y beneficia aproximadamente a 3.200 personas.

La organización también asesora a estas organizaciones para que desarrollen programas de autogestión y brinda apoyo complementario con charlas de asesoría nutricional y cursos de

cocina. Para financiar parte de sus actividades, la Fundación San Luis desarrolla los proyectos de levantamiento de fondos (Mano Solidaria) y de trabajo voluntario (Manos a la obra). (Pronaca, 2011).

#### **d) Informe de Responsabilidad Social 2009**

Durante el 2009 Pronaca realiza una rendición de cuentas como parte del control social necesario en el desempeño de la responsabilidad social empresarial.

STAKEHOLDERS	ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colaboradores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lidera a sus colaboradores con el ejemplo, en forma competente, justa y ética.</li> <li>✓ Tiene un compromiso solidario y respetuoso con el bienestar de cada uno de ellos y no tolera la deshonestidad.</li> <li>✓ Reconoce el talento y ofrece una remuneración equitativa.</li> <li>✓ Promueve el trabajo en equipo y la delegación con responsabilidad en condiciones laborales de limpieza, orden y seguridad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clientes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motiva y acoge sugerencias y recomendaciones de sus colaboradores para el bien de la compañía.</li> <li>✓ Trabaja junto a sus clientes ofreciendo siempre productos de calidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consumidores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Innova sus procesos y productos para liderar los mercados en los cuales está presente.</li> <li>✓ Atiende los pedidos de sus clientes con un servicio rápido y prolijo.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proveedores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proveer productos innovadores, saludables y de calidad que alimentan bien a sus consumidores.</li> <li>✓ Contribuyan al bienestar y satisfacción de sus familias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunidades</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cree y practica el respeto a sus proveedores, a quienes les ofrece un beneficio justo en cada negociación, dentro de un marco de comportamiento ético.</li> <li>✓ Promueve el cumplimiento de la ley y una conducta social responsable.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Socios</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actúa como un buen ciudadano, que siempre busca las mejores relaciones con las comunidades.</li> <li>✓ Comparte su experiencia y conocimiento para contribuir al desarrollo y al mejoramiento de la educación.</li> <li>✓ Alienta el civismo y paga los impuestos que le corresponden.</li> <li>✓ Es respetuosa y solidaria con las personas y con el cuidado del equilibrio ambiental.</li> <li>✓ Actúa responsablemente con sus socios.</li> <li>✓ Emprende en negocios y crea productos innovadores; impulsa la investigación continua; busca ideas creativas para futuros desarrollos a fin de reeditar sus inversiones.</li> </ul>

<http://www.pronaca.com/site/IRSP/2009/ESP/index.html>

## **4.2 Diagnóstico del stakeholders público interno de PRONACA.**

El éxito empresarial en el siglo XXI, depende de la creación de valor para todas las personas que están comprometidas con el funcionamiento de la empresa, por lo que en primer término es fundamental el compromiso con todos y cada uno de los stakeholders, de entre ellos, se destaca por su relevancia y significación el público interno, por estar en relación directa con el proceso de producción.

Se presentan los resultados obtenidos, para que una vez analizados, constituyan un marco de orientación para la proyección del trabajo en pro de un mejoramiento de las condiciones de vida laboral, como un espacio de intervención psico-social, que aporte tanto al desarrollo pleno de las capacidades y potencialidades del personal, como a la productividad y por tanto a un desarrollo con sostenibilidad.

### **I Caracterización de la población:**

La situación general actual del personal de PRONACA, en lo que respecta a la estructura de la población por edad, sexo, estado civil, y nivel de instrucción, posibilitará caracterizar a este grupo social, de tan importante concurso en el proceso de producción de las plantas de la empresa.

En las plantas de producción, se puede observar que el personal presenta una estructura de edad joven, la misma que fluctúa entre los 18 y 56 años, que corresponden a una etapa de

plena productividad, si se considera que el desenrolamiento laboral del país, está ubicado a partir de los 65 años.

Es necesario señalar que el rango de mayor importancia se encuentra entre los 19 y 37 años de edad, correspondiéndole un peso del 68% en tanto que las edades que oscilan entre los 38 a 56 tiene un peso del orden del 22%, lo que permite inferir que en las plantas no existe población de tercera edad y por lo tanto, la relación entre productividad y edad es alentadora, tal como se puede apreciar del cuadro No.1.

**CUADRO N° 1**  
**ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN SEGÚN EDAD Y SEXO**

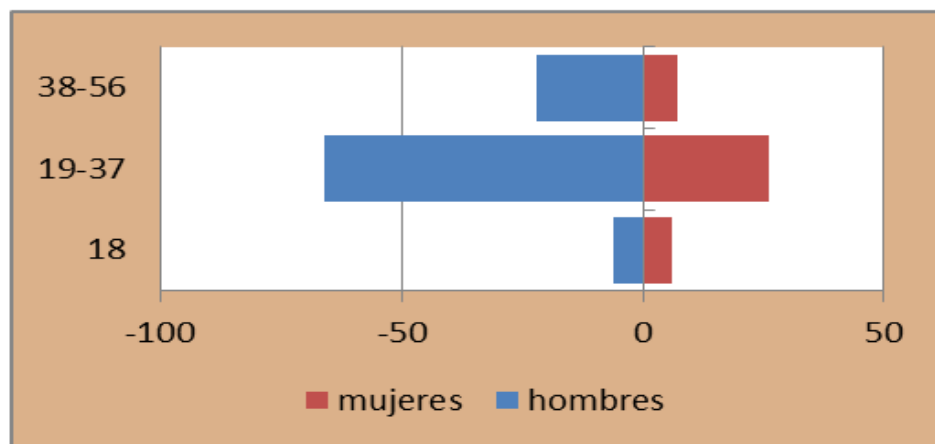
UNO edad1	SEXO			Total general	%
	N/C	MASCULINO	FEMENINO		
18	1	6	6	13	10
19-37	4	62	26	92	68
38-56	1	22	7	30	22
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>90</b>	<b>39</b>	<b>135</b>	
<b>%</b>	<b>4%</b>	<b>67%</b>	<b>29%</b>		<b>100%</b>

FUENTE: PRONACA  
ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE  
FECHA: 15/07/2011

En lo que se refiere a la composición de la población por género en la empresa se encuentran trabajando un gran número de hombres estableciéndose una relación de 2 a 1 respecto a las mujeres, manteniéndose esta estimación en los diferentes rangos de edad, según se puede apreciar en la pirámide poblacional., que a continuación se adjunta.

Si se considera que uno de los indicadores de responsabilidad social hace alusión a la equidad de género<sup>3</sup> y por lo tanto a la no discriminación de la mujer, podría considerarse un dato de especial interés para el reclutamiento, selección e incorporación de personal femenino, que permita obtener una menor brecha en la inequidad.

**GRÁFICO No 1**  
**PIRÁMIDE DE LA POBLACIÓN DE PRONACA**



La situación legal que presenta la población respecto al estado civil y por tano a las categorías jurídicas existentes y reconocidas en el país, se puede indicar, que se trata de una población en formación de familias legalmente constituidas por el matrimonio, lo que representa un 62%, de personal casado.

<sup>3</sup> La equidad de género respecto al área laboral es la consecución de trabajo en condiciones dignas, en acceso, sueldo, en oportunidades de capacitación, clima laboral, seguridad social, etc., tanto para hombres y mujeres, en igualdad de oportunidades pero también en el respeto a los derechos humanos de las mujeres como diversidad.

En importancia en lo que refiere al estado civil los solteros se encuentra en un porcentaje equivalente a un 19%, dentro de la conformación familiar existe la categoría de unión libre con un 13% y a estas categorías se suman aquellos que se encuentran en situación de divorcio que representa apenas un (3%).

**CUADRO N° 2  
ESTADO CIVIL SEGÚN EDAD**

DOS edad1	E.CIVIL					Total general	%
	N/C	SOLTERO	CASADO	DIVORC IADO	UNIÓN LIBRE		
0-18	2	3	8			13	10%
19-37	2	19	49	4	18	92	68%
38-56		3	27			30	22%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>135</b>	
<b>%</b>	<b>3%</b>	<b>19%</b>	<b>62%</b>	<b>3%</b>	<b>13%</b>		<b>100%</b>

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## II Condiciones de Vida:

### Acceso a Vivienda:

En lo que se refiere a las condiciones de vida, entendida como el nivel de acceso a los beneficios del desarrollo, pero además fundamentada en el derecho de todas las personas a la disposición de agua potable, de servicios básicos, de viviendas dignas y adecuadas, de un empleo pleno, de seguridad social, de protección social, como las necesidades humanas el diagnóstico del personal de Pronaca permite conocer que:

En relación al tipo de ocupación de la vivienda los trabajadores de las plantas, en un 30% viven en casa, un 6% viven en departamentos, el 11% habita en cuartos, así como un 4% viven con sus parientes.

**CUADRO N° 3  
TENENCIA Y CONDICIÓN DE LA VIVIENDA**

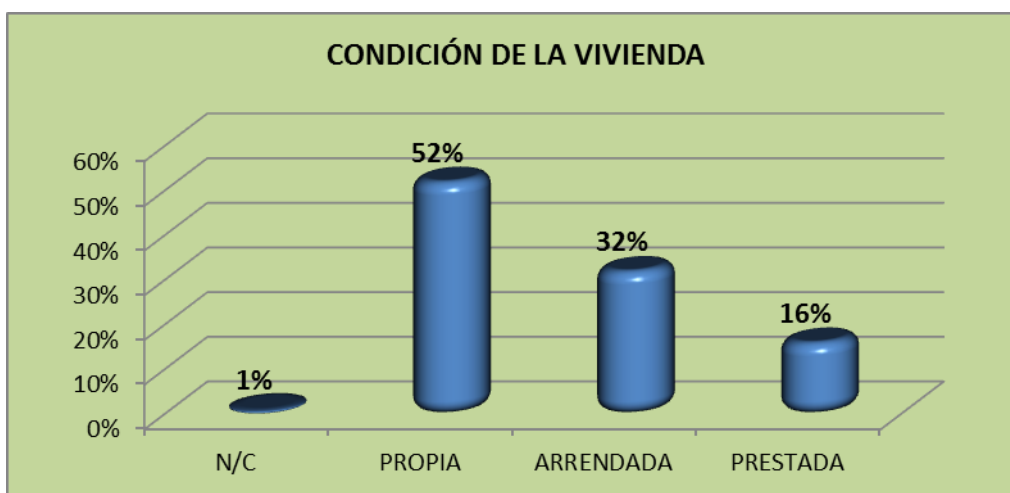
TENENCIA	VIVIENDA				Total general	%
	N/C	PROPIA	ARRENDADA	PRESTADA		
N/C		35	19	9	63	47%
CASA		31	4	6	41	30%
DPTO.	1	1	6		8	6%
CUARTOS		1	12	2	15	11%
PARIENTES		1	1	3	5	4%
MEDIAGUA		1	1	1	3	2%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>135</b>	
<b>%</b>	<b>1%</b>	<b>52%</b>	<b>32%</b>	<b>16%</b>		<b>100%</b>

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

**GRÁFICO No. 2**



Por otro lado está la situación legal respecto a la tenencia de la vivienda, si se analiza esta condición, el 52% ostentan vivienda propia y cerca del 48% no disponen de un patrimonio

firme, afirmación que se encuentra respaldada en la medida que el 32% de la población viven en condición de arrendatarios y un 16%, vive bajo la modalidad de vivienda prestada.

Por tanto existe una alta población trabajadora que se podría encontrar en la aspiración de poseer vivienda propia, esto permite proyectar una atención psico-social integral, puesto que es en esta situación de la vivienda donde ocurre el verdadero desarrollo humano del trabajador y su familia, por tanto toda intervención en este aspecto, redundará en una mejora calidad de vida.

En lo que se refiere al sector de residencia, que tiene relación directa con la disposición de los servicios básicos que aseguren vivir en una ambiente saludable y digno está se encuentra dividida por aquellos que residen en áreas urbanas y rurales.

La ubicación de la vivienda que se destaca por ser la de mayor importancia es la que representa a aquellos que residen en el sector urbano del valle representados por un 20,7 %, le sigue en importancia aquellos que se ubican en el sector norte de la urbe con un 9.6%, están luego los porcentajes que corresponden a las residencias ubicadas en el centro con un 5.2% y 3.7% en el sur respectivamente.

Dada la ubicación del estudio dirigido a las tres plantas de producción de Yaruquí, Pumbo y Pifo, parroquias rurales de la Administración Zonal de Tumbaco, se destaca la ubicación de las residencias del personal en la zona rural del valle representadas por el 30 .4%

Esto permite afirmar que un alto porcentaje de la población no se desplaza desde grandes distancias, desde su lugar de residencia hasta el lugar de su trabajo, estos datos podrían animar a asumir políticas de ubicación laboral considerando la proximidad de los dos lugares, que influiría en mejorar las condiciones de ubicación laboral.

**CUADRO N° 4**  
**SECTOR DE LA VIVIENDA - URBANO - RURAL**

	N/C	NORTE	CENTRO	SUR	VALLE	Total general
<b>RURAL</b>	58	26	7	3	41	135
<b>URBANO</b>	82	13	7	5	28	135
<b>ESTRUCTURA PORCENTUAL</b>						
<b>RURAL</b>	43,0%	19,3%	5,2%	2,2%	30,4%	
<b>URBANO</b>	60,7%	9,6%	5,2%	3,7%	20,7%	100,0%

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

Todos los datos obtenidos en este aspecto permitirían además proyectar una atención psico-social integral, puesto que es en esta situación de la vivienda donde ocurre el verdadero desarrollo humano del trabajador y su familia, por tanto toda intervención en este aspecto, redundará en una mejora calidad de vida.

### **Acceso a Educación:**

En lo correspondiente al acceso a la educación el personal de Pronaca, presenta la siguiente situación, se puede apreciar que el 18.5% tiene un nivel de instrucción equivalente a primaria completa (7mo. de básica actual, 6to. Grado anterior), en el nivel secundario

completo se encuentra el 45.9%, por éste último dato se puede afirmar que aproximadamente un 50% del personal de producción de las plantas tiene la educación acorde al perfil del cargo requerido para este tipo de ocupación que es haber obtenido título a nivel de bachillerato, ello impacta de manera positiva en la respuesta a los procesos de capacitación empresarial.

Sin embargo existe un dato que permite proyectar futuras acciones de apoyo a la culminación de estudios por parte del 22.2% que no ha concluido su instrucción secundaria y el 4.4% que no lo ha hecho en el caso de la instrucción primaria.

El programa debería ir acompañado de incentivos y beneficios que alienten a la población a participar en programas de compensación escolar, esto se deduce del análisis de los datos obtenidos tal como se describen en cuadros y gráficos anexos.

#### CUADRO 4.a

##### ACCESO A LA EDUCACIÓN

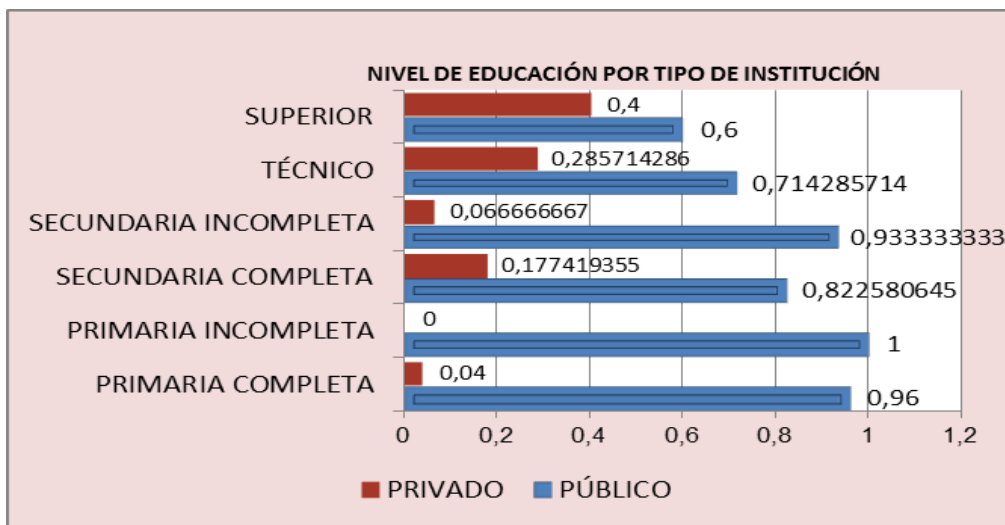
NIVEL INSTRUCCIÓN	NÚMERO			PORCENTAJE		
	PÚBLICO	PRIVADO	TOTAL	PÚBLICO	PRIVADO	TOTAL
PRIMARIA COMPLETA	24	1	25	17,8	0,7	18,5
PRIMARIA INCOMPLETA	6	0	6	4,4	0,0	4,4
SECUNDARIA COMPLETA	51	11	62	37,8	8,1	45,9
SECUNDARIA INCOMPLETA	28	2	30	20,7	1,5	22,2
TÉCNICO	5	2	7	3,7	1,5	5,2
SUPERIOR	3	2	5	2,2	1,5	3,7
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>135</b>	<b>86,7</b>	<b>13,3</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

**GRÁFICO N o.3**



### III Condiciones laborales:

Las condiciones del trabajo sin lugar a dudas constituye uno de los pilares de la acción profesional en caminata al talento humano organizacional, toda vez que el cuidado de las condiciones físicas, materiales, psicológicas y sociales, estimulan la satisfacción en el trabajo, la productividad y fortalecen el sentido de identidad, pertenencia y fidelización.

Las condiciones laborales en lo que se refiere a la disponibilidad material del trabajador para cumplir con sus actividades diarias en sus puestos de trabajo, así como para el ejercicio de las funciones establecidas, se encuentra en primer lugar un alto porcentaje que expresa que el equipamiento es óptimo en opinión de un 92%, apreciación válida por un gran número de empleados, que demuestra satisfacción y comodidad por cuanto éste porcentaje se refiere a la dotación de uniformes y de implementos de trabajo en general.

En lo que se refiere a espacios adecuados para desarrollar las funciones en opinión del 69% del personal, éste ocurre en áreas y espacios requeridos, lo que se comprueba por cuanto un 67%, lo ratifica indicando que se desempeña en un ambiente sano.

Respecto a la iluminación necesaria para desarrollar el trabajo personal y organizacional éste recibe una opinión favorable del 66% y el aspecto fundamental de control del ruido corresponde a la opinión del 56% y de la población de estudio.

Si se analizan estos factores se podrían orientar campañas de salud ocupacional dirigidas al control del ruido y a una prevención del ruido.

Sin embargo a lo manifestado existe un tercio de la población que no considera o no dispone de estos servicios de manera óptima por lo que hace indispensable se revise y se analice la factibilidad de elevar los niveles de eficiencia y eficacia.

El disponer de facilidades para cumplir las funciones va en beneficio directo de la institución y de mejorar los estándares de calidad y por tanto elevar los niveles de las condiciones laborales para tener un buen desempeño en la empresa, opiniones que se pueden visualizar en el cuadro y gráfico siguientes.

**CUADRO N° 5**  
**CONDICIONES LABORALES**  
**EN LA ACTIVIDAD LABORAL EL TRABAJADOR DISPONE**

DISPONE	NUMERO		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
ESPACIO ADECUADO	93	42	69%	31%
ILUMINACIÓN NECESARIA	89	46	66%	34%
AMBIENTE SANO	90	45	67%	33%
CONTROL DE RUIDO	75	60	56%	44%
UNIFORMES Y EQUIPAMIENTO	124	11	92%	8%
	135			

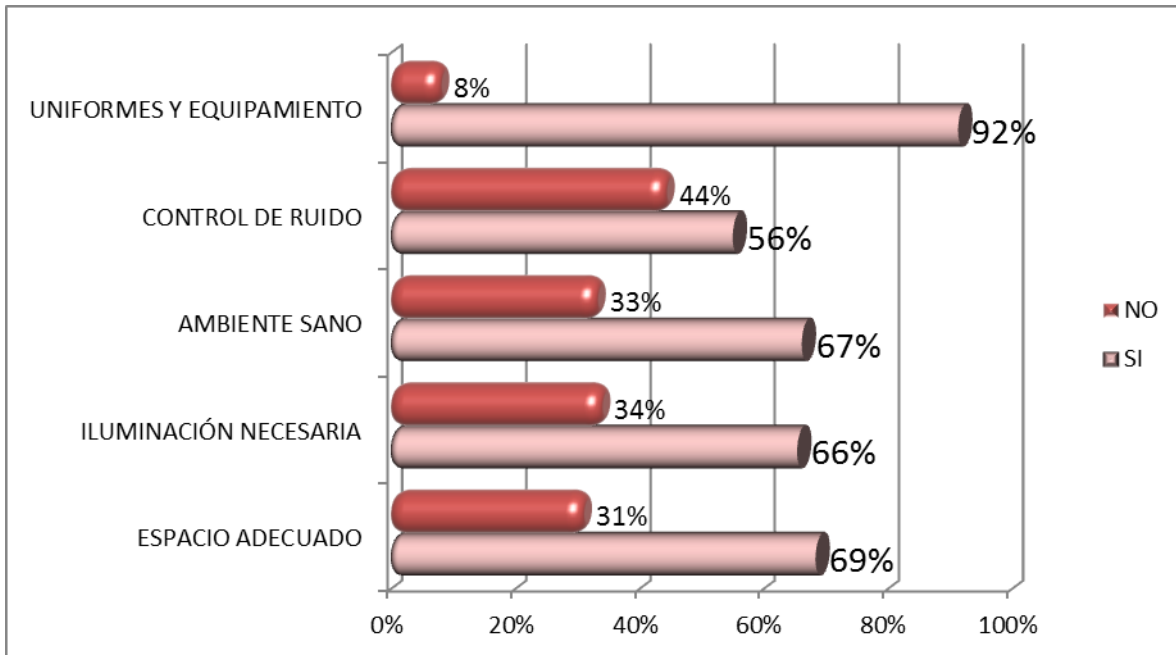
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

PROM.	70%
-------	-----

**GRÁFICO No. 4**  
**CONDICIONES DEL TRABAJO**



En lo relativo a la satisfacción en el trabajo como respuesta a la estrecha relación con las condiciones en las que se desempeña el personal de las plantas de producción, éstos se manifiestan una alta satisfacción general toda vez que ésta se halla representada entre muy alta y alta con un 71,9%, para el 21.5% su satisfacción es mediana, situación que incide para que los trabajadores se encuentren satisfechos en la empresa.

Existe un porcentaje reducido que no se encuentra con satisfacción respecto de la actividad laboral, pero éste apenas representa menos del 1% de la población total investigada, porcentajes que se reflejan en el cuadro y gráfico anexo.

#### **CUADRO N° 6**

##### **SATISFACCIÓN PERSONAL RESPECTO A LA ACTIVIDAD LABORAL**

<b>APRECIACIÓN</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY ALTA	41	30,4%
ALTA	56	41,5%
MEDIANA	29	21,5%
BAJA	1	0,7%
NO APLICA	0	0,0%
N/C	8	5,9%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

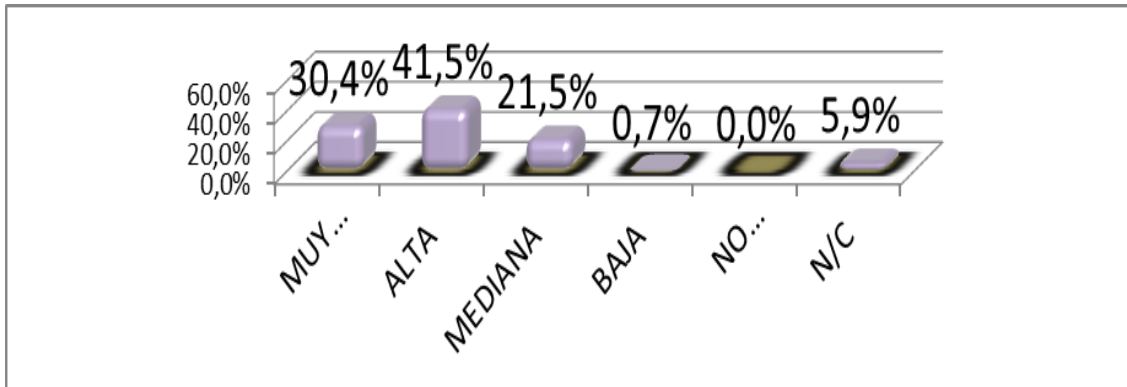
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## GRÁFICO No. 5

### SATISFACCIÓN DEL PERSONAL



Respecto a la satisfacción con los beneficios sociales que brinda la empresa como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de su personal y el de sus familias, dentro de estos se puede apreciar que los trabajadores se encuentran complacidos con la capacitación periódica que reciben lo que permite elevar sus conocimientos y tener una mejora sensible para el desempeño de sus funciones y/o actividades propias lo cual representa un 72.6%.

Lo que se refiere al seguro de salud con un 61.5%, y con porcentajes importantes se encuentran los préstamos económicos en opinión del 38.5%, el 34.8% señala como satisfacción laboral el acceso a servicios de comisariato, aspectos que dado los porcentajes menores pueden ser susceptibles de un mejoramiento social, como se desprende del cuadro y gráfico adjuntos.

## CUADRO N° 7

### BENEFICIOS SOCIALES UTILIZADOS

BENEFICIOS	NUMERO	PORCENTAJE
SEGURO MEDICO	83	61,5%
COMISARIATO	47	34,8%
CAPACITACIÓN	98	72,6%
PREST. EMP.	52	38,5%
OTROS	4	3,0%

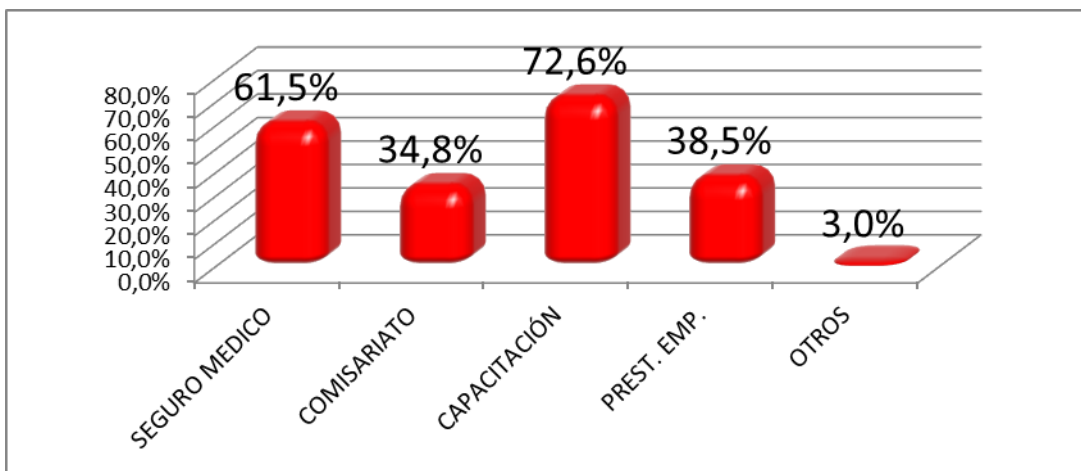
TOTAL	135
-------	-----

FUENTE: PRONACA  
ELABORACIÓN: VERÓNICA  
ALMINATE  
FECHA: 15/07/2011

PROM	51,9%
------	-------

## GRÁFICO No. 6

### BENEFICIOS SOCIALES



## IV Responsabilidad Social Interna:

### Conocimiento de misión y visión empresarial:

Los indicadores de responsabilidad social interna demuestran que respecto al grado de conocimiento de los principios y valores corporativos, éste representa un 94.1%, conocimientos que facilitan optimizar las directrices institucionales a la que se suma el cumplimiento de las normas corporativas, por cuanto existe una práctica de valores y principios señalada en un 90.4%, permitiendo de esta manera cumplir con la misión y visión de la organización.

Por otro lado se debe procurar incorporar a éste aspecto ético-social a aquel personal que en un 10%, manifiesta no conocer los valores organizacionales o se abstiene de contestar, situación reflejada en los cuadros siguientes.

**CUADRO N° 8**  
**CONOCIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE LA EMPRESA**

APRECIACIÓN	CONOCE	PRACTICA	PORCENTAJE	
			CONOCE	PRACTICA
SI	127	122	94,1%	90,4%
NO	4	4	3,0%	3,0%
N/C	4	9	3,0%	6,7%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

El conocer y saber los principios y valores tienen diferentes fuentes de difusión, detectándose entre los más importantes los cursos de capacitación que representa el 81.5%, documentos 42.2% y revistas 32.6% en el orden señalado.

Lo que se refiere a la utilización de murales para difundir y dar a conocer los principios y valores en opinión de un 21.5%, consideran que aporta para alcanzar óptimos resultados en la organización, porque se visualizan en los distintos espacios laborales.

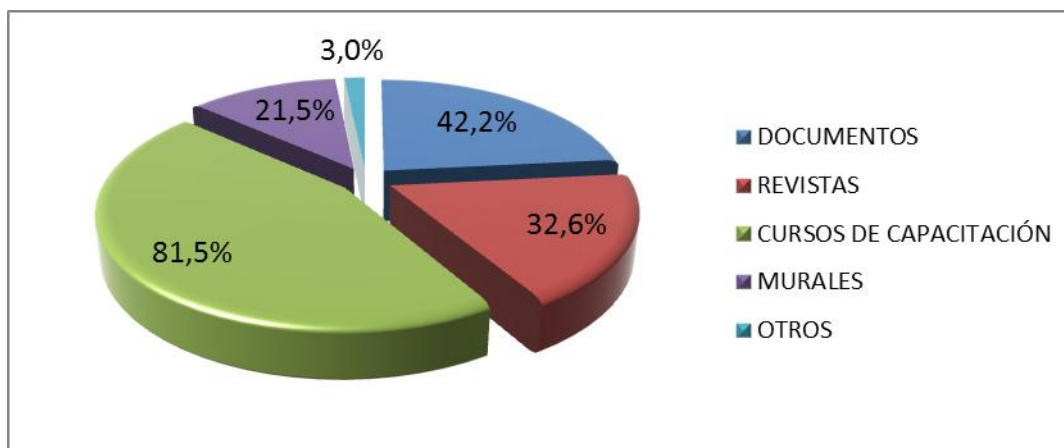
**CUADRO N° 9  
LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE LA EMPRESA HAN SIDO  
DIFUNDIDOS**

<b>MEDIOS</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DOCUMENTOS	57	42,2%
REVISTAS	44	32,6%
CURSOS DE CAPACITACIÓN	110	81,5%
MURALES	29	21,5%
OTROS	4	3,0%
RESPECTO DE LA POBLACIÓN TOTAL		135

FUENTE: PRONACA  
ELABORACIÓN: VERÓNICA  
ALMINATE  
FECHA: 15/07/2011

## GRÁFICO No. 7

### MEDIOS DE DIFUSIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES



Lo manifestado se hace real, en la medida en que el conocimiento sobre los principios y valores se observan prácticas de buen trato a las personas que acuden a solicitar los servicios de la organización en general, lo que se manifiesta en un indicador promedio del 98,5%, si se considera el trato entre muy bueno y bueno que se otorga a los clientes que inciden en la imagen organizacional y en el posicionamiento en el mercado.

**CUADRO N° 10**  
**TRATO CON LAS PERSONAS EN GENERAL**

APRECIACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
MUY BUENO	67	49,6%	
BUENO	66	48,9%	98,5%
MALO	0	0,0%	
N/C	2	1,5%	

<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>
--------------	------------	---------------

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

Lo señalado se puede medir además por el comportamiento personal al interior de la empresa con hacia el exterior, medido a través de la participación real que tiene el personal en los procesos de planificación y aplicación de lo señalado se puede determinar gracias a la participación, elaboración y aplicación de los principios y valores, del que se destaca la promoción de la transparencia en el trato, manejo y relacionamiento entre compañeros que alcanza un 91.1%, mecanismo que suma los valores de alto y mediano.

**CUADRO N° 11  
VALORES Y TRANSPARENCIA ENTRE COMPAÑEROS, CLIENTES Y PROVEEDORES**

<b>NIVEL</b>	<b>PARTICIPA EN LA APLICACIÓN VALORES Y PRINCIPIOS</b>	<b>PROMUEVE LA TRANSPARENCIA ENTRE SUS COMPAÑEROS</b>	<b>PARTICIPA EN LA APLICACIÓN VALORES Y PRINCIPIOS</b>	<b>PROMUEVE LA TRANSPARENCIA ENTRE SUS COMPAÑEROS</b>
ALTO	63	69	46,7%	51,1%
MEDIANO	52	54	38,5%	40,0%
BAJO	3	3	2,2%	2,2%
NO APLICA	3	9	2,2%	6,7%
N/C	14	0	10,4%	0,0%

<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
--------------	------------	------------	---------------	---------------

<b>PROMEDIO EMPRESA</b>	<b>20,0%</b>	<b>25,2%</b>
-------------------------	--------------	--------------

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

Otro de los resultados significativos es el que se refiere a la participación activa en las diferentes formas asociativas del personal, del que se destaca la pertenencia a la asociación de empleados en un 12.6% y el 18.5%, afirma no pertenecer a ninguna, éste es también uno de los aspectos que se podría motivar una mayor participación en sus

propias organizaciones, toda vez que existe un 68.9% que no contesta ni afirma de manera directa su pertenencia.

**CUADRO N° 12**  
**ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS U OTRO GRUPO**

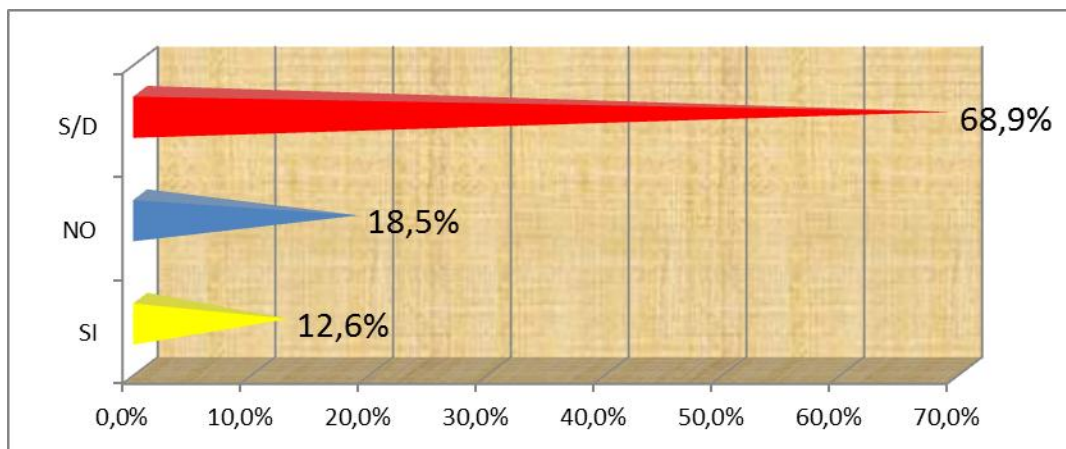
PERTENECE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	17	12,6%
NO	25	18,5%
S/D	93	68,9%

TOTAL	135	100,0%
-------	-----	--------

FUENTE: PRONACA  
ELABORACIÓN: VERÓNICA  
ALMINATE  
FECHA: 15/07/2011

**GRÁFICO No. 8**

**ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS U OTRO GRUPO**



La valoración hacia la diversidad que significa, la obligación ética que tienen las empresas de combatir las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la

riqueza de la diversidad étnica, cultural, de género, etaria, de discapacidad y otras, presenta un conocimiento medio respecto de la política de inclusión social que representa un 55.6%. Sin embargo le sigue en importancia el reconocimiento de la equidad en el proceso de promoción salarial en el criterio del 67.4%, con igual nivel peso e importancia se encuentran la igualdad oportunidad en el ambiente de trabajo y la prohibición de prácticas discriminatorias en general y la existencia de sanciones reglamentarias con un valor del 75.6%.

Las de mayor puntuación y de mejor aplicación y conocimiento se encuentran la igualdad en el trato con los compañeros, clientes y público en general a lo que se suma las campañas de sensibilización y no discriminación entre todo el personal.

Todas estas políticas y aplicación son elevadas en la institución alcanzando niveles superiores, los mismos que se encuentran en el rango comprendido entre 75% y 87%.

Sin embargo a lo manifestado sería conveniente se inicie una política de superación de estos niveles en la medida de que al mejorar estos, se verían reflejados en el mejor trato hacia dentro de la organización y hacia el externo es decir a clientes y proveedores, que son parte del stakeholders.

Todo esto traería como consecuencia alcanzar óptimos niveles en el desempeño, en las relaciones humanas laborales y por tanto el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial interna.

**CUADRO N° 13  
VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD**

APRECIACIÓN	POLITICA DE DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN POR SEXO, ETNÍA O DISCAPACIDAD	POLITICAS DE EQUIDAD EN LOS PROCESO DE PROMOCIÓN LABORAL	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN ENTRE TODO EL PERSONAL	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	IGUALDA EN EL TRATO CON COMPAÑEROS, CLIENTES, PUBLICO EN GENERAL	PROHIBE PRÁCTICAS DISCRIMINATORIAS EN GENERAL Y EXISTEN SANCIONES REGLEMENTADAS	INDICADOR GENERAL EMPRESA
ALTO	44	48	59	64	71	67	58,8
MEDIANO	31	43	58	38	40	35	40,8
BAJO	13	13	8	15	5	21	12,5
NO APLICA	23	10	10	1	2	12	9,7
N/C	24	21	0	17	17	0	13,2
ALTO - MEDIANO	75	91	117	102	111	102	99,7
%	55,6%	67,4%	86,7%	75,6%	82,2%	75,6%	73,8%

### **Responsabilidad Social con los grupos prioritarios del desarrollo:**

La Fundación San Luis, es un organización de responsabilidad social externa de Pronaca, en la que su compromiso social comunitario está dirigido a los niños y niñas en condiciones de riesgo y vulnerabilidad.

Respecto al conocimiento que presenta la población estudiada al respecto, se obtiene que el 66.7% conoce de la labor que emprende la fundación en pro de los niños de escasos recursos, lo que además podría influir de hecho en una mayor participación de los

empleados en las acciones y campañas que emprenden como parte de su programación anual.

El 28.9% desconoce de la labor social de la empresa, al considerar éste porcentajes se podría orientar un mejoramiento de la difusión y motivación en el personal para interesarse en el bien común, que es el objetivo de estos programas sociales.

#### CUADRO N° 14

##### CONOCE LA LABOR DE LA FUNDACIÓN SAN LUIS EN PRO DE LOS NIÑOS DE ESCASOS RECURSOS

APRECIACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	90	66,7%
NO	39	28,9%
N/C	6	4,4%
TOTAL	135	100,0%

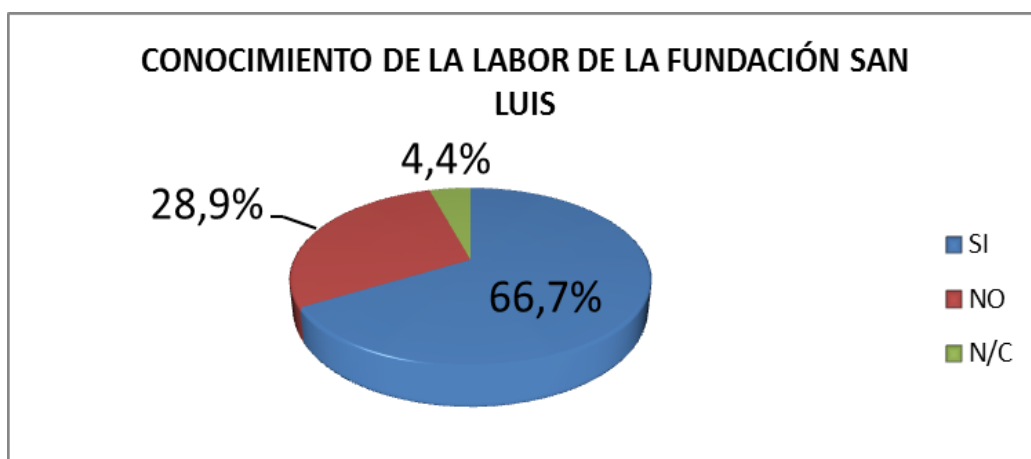
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN:

FECHA: 15/07/2011

#### GRÁFICO No. 9

##### CONOCIMIENTO DE LA LABOR FUNDACIÓN SAN LUIS



La participación activa del personal en los diferentes programas, acciones y campañas que realiza la fundación San Luis, presenta porcentajes relativamente bajos si se considera que apenas un 29.6% de la población investigada participa de manera directa en los mismos.

El 61.5% manifiesta su no participación en la labor social empresarial, lo que refleja posiblemente una falta de conocimiento de los programas, falta de motivación para participar en ellos, o falta de involucramiento en la responsabilidad social empresarial externa, que es uno de los indicadores fundamentales por el compromiso con el stakeholders comunidad tanto del área de influencia de la empresa como de la comunidad urbana de la ciudad de Quito, o de la comunidad nacional, tal como se desprende del cuadro adjunto.

#### CUADRO N° 15

##### PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LOS PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN SAN LUIS

APRECIACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	40	29,6%
NO	83	61,5%
N/C	12	8,9%
TOTAL	135	100,0%

FUENTE: PRONACA  
 ELABORACIÓN: VERÓNICA  
 ALMINATE  
 FECHA: 15/07/2011

#### **Modalidades de participación social en la Fundación San Luis:**

Las modalidades en las que se inscriben la participación social del personal de las plantas, la mayor parte de las personas acuden a colaborar en los diferentes proyectos sociales de manera voluntaria lo que representa un 59.3%.

Bajo la modalidad en la que las personas sienten que lo hacen por obligación está representada por un 4.4%, llama la atención el porcentaje que corresponde a l ítem no contesta que puede ser interpretado como un porcentaje digno de considerar para un futuro programa psico-social.

Este debería estar orientado hacia la sensibilización y motivación al personal, para crear en primer término un nivel de conciencia social y luego un amplio compromiso con la realidad social de los niños y niñas que en países como los nuestros se requieren de la participación de los actores sociales e institucionales para asegurar el desarrollo nacional.

**CUADRO N° 16  
PARTICIPACIÓN EN LOS PROGRAMAS**

<b>APRECIACIÓN</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
VOLUNTARIA	80	59,3%
OBLIGADA	4	3,0%
POR COMPROMISO SOCIAL	4	3,0%
OTROS	1	0,7%
N/C	46	34,1%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

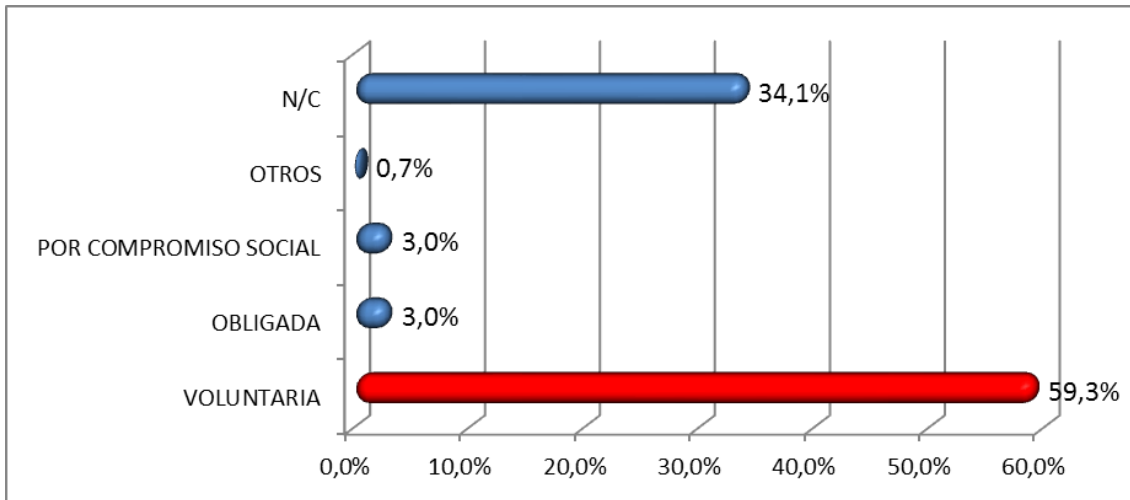
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## GRÁFICO No. 10

### MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN SAN LUIS



Dentro del tema de la contribución de la empresa con la atención a las demandas sociales del stakeholders público interno, en lo que se refiere a la situación de los niños y niñas, hijos e hijas del personal, en opinión del 99.3% la empresa no dispone del servicio de guardería infantil.

Solamente un 0.7% afirma que si disponen de los beneficios de este servicio, lo que implica que éste podría ser considerado un programa para el mejoramiento de las condiciones de vida laboral, puesto que la seguridad de contar con protección social de los niños al interior de los lugares de trabajo disminuyen la preocupación y presiones en el horario de salida especialmente de las mujeres trabajadoras, ello además sería un indicador de compromiso con el desarrollo familiar infantil.

## CUADRO N° 17

### LA EMPRESA TIENE GUARDERIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

APRECIACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	0,7%
NO	134	99,3%
TOTAL	135	100,0%

FUENTE: PRONACA  
ELABORACIÓN: VERÓNICA  
ALMINATE  
FECHA: 15/07/2011

Los diferentes bonos empresariales entendidos como beneficios extra salariales, en lo que se refiere al que está destinado a la protección de hijos en el sistema de guarderías como ayuda para los hijos menores, becas escolares, políticas de salud, horarios especiales para trabajadores con hijos menores apenas un 25.2% manifiesta tener un conocimiento y posiblemente en éste porcentaje se incluyen aquel personal que es beneficiario directo de los diferentes servicios.

El 74.7% manifiesta no conocer la existencia de este tipo de prestaciones sociales por parte de la empresa, lo cual es un indicador de preocupación si se considera que los beneficios sociales es uno de los principales programas del bienestar humano laboral, que incide directamente en el mejoramiento del nivel, condiciones y calidad de vida.

**CUADRO N° 18**  
**CONTRIBUCIÓN CON EL DESARROLLO INFANTIL**

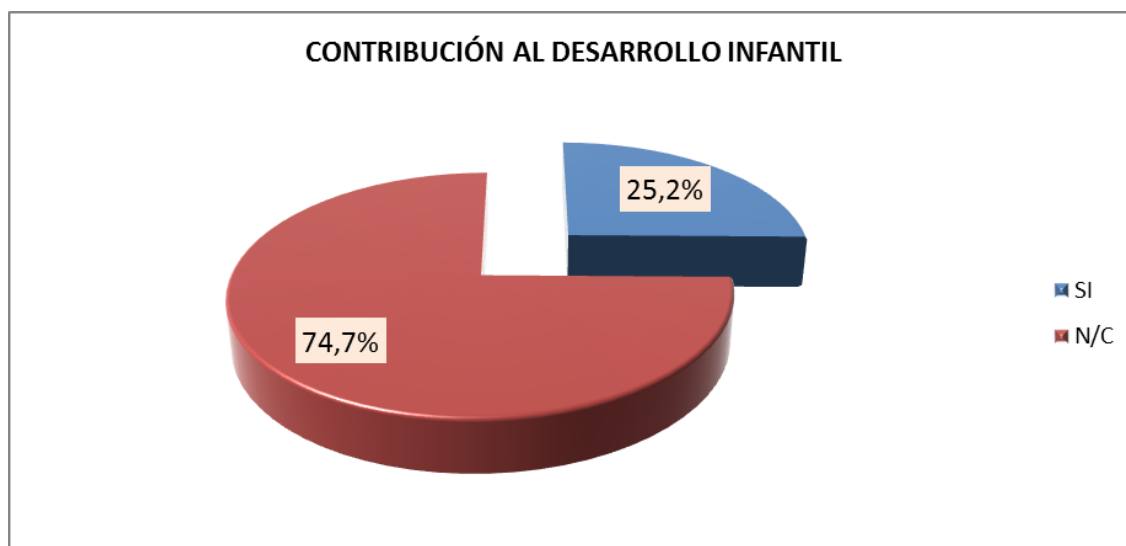
	BONO PARA LA GUARDERIA ELEGIDA POR EL EMPLEADO	BONO DE AYUDA PARA HIJOS MENORES DE EDAD	BECAS ESCOLARES	POLITICA DE SALU FAMILIAR	FLEXIBILIDAD EN EL HORARIO DE TRABAJO - HIJOS MENORES	OTORGA BENEFICIOS ADICIONALES A LAS MADRES EMBARAZADAS	PROMEDIO GENERAL EMPRESA
SI	3	15	56	36	37	58	25,2%
N/C	132	120	79	99	98	77	74,7%
TOTAL	135	135	135	135	135	135	

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

**GRÁFICO No. 11**  
**CONTRIBUCIÓN CON EL DESARROLLO INFANTIL**



## **V Política de remuneraciones:**

Uno de los aspectos fundamentales en el desarrollo empresarial es sin lugar a dudas, lo relativo a la política salarial, la misma que tiene relación directa con la valoración y el estímulo monetario que reconoce las habilidades, las potencialidades, las capacidades y el desempeño laboral.

Por tanto éste es el primer indicador de la responsabilidad social interna, que valora y estimula al talento humano organizacional, que influye en la calidad de vida laboral, en la productividad, en el compromiso con la empresa y en el desarrollo personal y profesional.

De ello se desprende que la revisión de la política de remuneraciones en la empresa en los últimos dos años ha sido favorable, en opinión del 78.5%, cumpliendo de esta manera con las expectativas de los trabajadores, sin embargo existe un 17% que consideran que estas no se han efectuado. Concomitante con lo manifestado por la población estudiada la proporcionalidad señala que la remuneración es adecuada, para el desempeño y para el desarrollo de la carrera.

### **CUADRO N° 19**

#### **REVISIÓN DE LA POLITICA DE REMUNERACIONES EN LOS 2 ULTIMOS AÑOS**

<b>APRECIACIÓN</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	106	78,5%
NO	23	17,0%
N/C	6	4,4%
TOTAL	135	100,0%

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## VI Desarrollo y Capacitación:

En lo que se refiere al desarrollo de los talentos humanos, la empresa ha incorporado políticas de educación y capacitación con la finalidad de mejorar el desarrollo profesional, a través de las facilidades para acudir a establecimientos educativos de diferente nivel, dependiendo de la necesidad de sus trabajadores, en opinión del 58.0%, señala el hecho de recibir apoyo económico y por el propio plan de capacitación empresarial.

En tanto el 15.2%, señala como opinión que éste aspecto no aplica a la educación y capacitación laboral.

**CUADRO N° 20**

### DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

APRECIACIÓN	CONOCE USTED SI EXISTE UNA POLITICA DE EDUCACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	CONOCE SI EXISTE UNA POLITICA PARA COMPLETAR LA EDUCACIÓN BASICA DE BACHILLERATO O SUPERIOR	HA RECIBIDO APOYO ECONOMICO PARA COMPLETAR SUS ESTUDIOS	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN CON RELACIÓN A SUS ACTIVIDADES LABORALES	PROMEDIO GENERAL EMPRESA	
ALTO	38	77	21	65	37,2%	58,0%
MEDIANO	32	39	19	22	20,7%	
BAJO	22	5	10	12	9,1%	42,0%
NO APLICA	10	2	56	14	15,2%	
N/C	33	12	29	22	17,8%	
TOTAL	135	135	135	135		

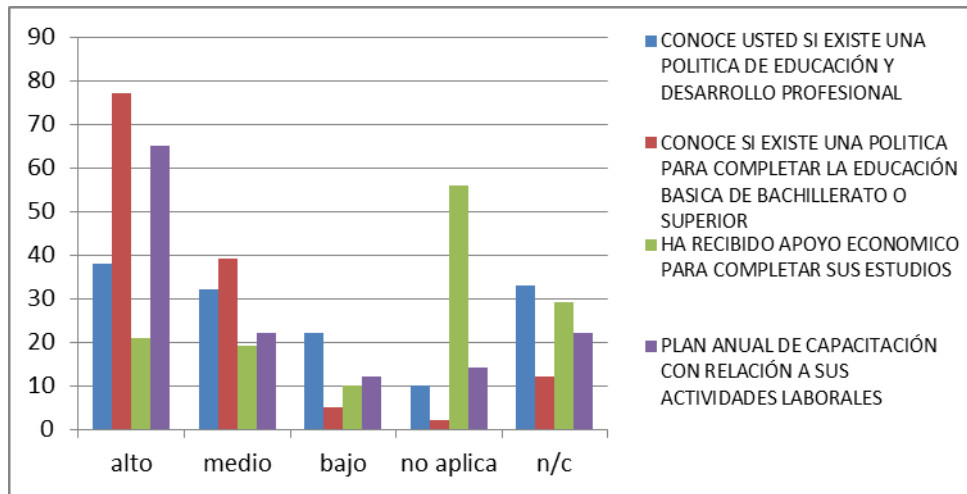
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

**GRÁFICO No. 12**

**APOYO PARA LA EDUCACIÓN DEL PERSONAL DE PRONACA**



**VII Responsabilidad y comunicación:**

Entre las razones que se consulta al público interno para el cumplimiento de sus tareas, los principios y valores personales e institucionales influyen en el cumplimiento de las funciones encomendadas y de las tareas asignadas, lo que a criterio del 90.4% manifiestan que lo hace por responsabilidad propia y por la motivación en el trabajo, apenas el 5.2% indican que lo hacen por obligación.

Esto permite apreciar que existe un verdadero compromiso corporativo tanto con la misión en el corto plazo, como con la visión organizacional proyectada para el largo plazo.

## CUADRO N° 21

### LA RAZON QUE LE HACE CUMPLIR LAS TAREAS

CUMPLIR	NUMERO	PORCENTAJE
POR OBLIGACIÓN	7	5,2%
POR RESPONSABILIDAD	122	90,4%
N/C	6	4,4%
TOTAL	135	100,0%

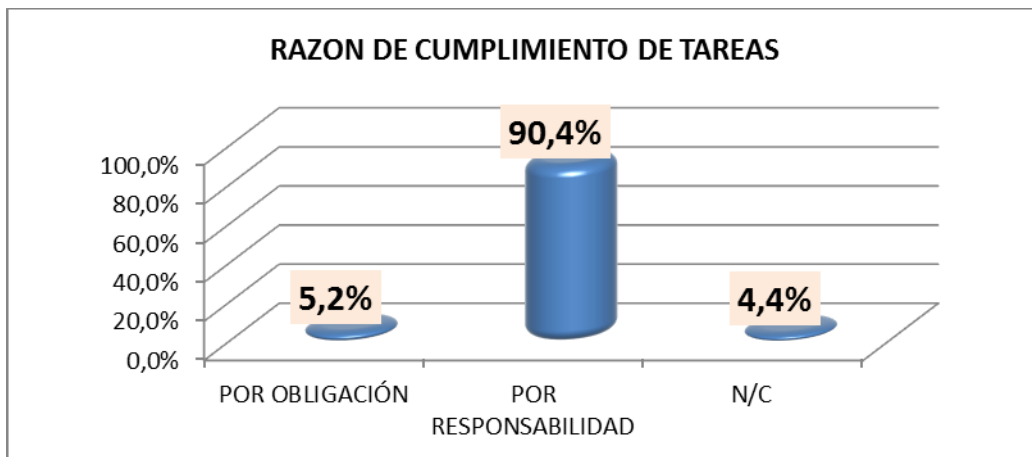
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## GRÁFICO No. 13

### RAZÓN DE CUMPLIMIENTO DE TAREAS



Los funcionarios y en general los jefes departamentales, han realizado establecido y realizado una oportuna política de comunicación de las responsabilidades que cada uno debe asumir y esto en criterio del 72.8%, lo han hecho de manera clara y oportuna.

Igualmente afirman que les brindan el respaldo y apoyo necesarios para que la toma de decisiones dentro de sus departamento y/o área de trabajo, por otro lado existe una comunicación fluida y oportuna lo que hace que las tareas asignadas sean ágiles y eficientes, apreciación validada para de los trabajadores.

Para el 12.6% el criterio señalado no sea válido, sin embargo dentro de la totalidad de respuestas este es marginal dado que su apreciación es de naturaleza baja.

**CUADRO N° 22  
RESPONSABILIDADES Y COMUNICACIÓN**

APRECIACIÓN	LE COMUNICARON RESPONSABILIDADES DE MANERA CLARA Y OPORTUNA	PARTICIPA EN DECISIONES DENTRO DE SU AREA DE TRABAJO	HA VISTO QUE LE PERJUDICA LA FALTA DE COMUNICACIÓN OPORTUNA	PROMEDIO GENERAL EMPRESA	
ALTO	85	60	30	43,2%	72,8%
MEDIO	33	34	53	29,6%	
BAJO	4	25	22	12,6%	27,2%
NO APLICA	2	16	8	6,4%	
N/C	11	0	22	8,1%	
TOTAL	135	135	135		

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

### **VIII Productividad:**

Si se considera que el éxito organizacional se mide por la productividad, como un factor relacionado entre las tareas asignadas, los resultados y el desempeño del personal, éste es un indicador de que más allá de la mera productividad está:

- La responsabilidad social interna como una transición hacia modelos de producción sostenibles “vale decir una producción limpia”, que requiere de un gran esfuerzo y de voluntad para su implantación.
- Las empresas deben realizar esfuerzos para compartir la responsabilidad en producción de bienes y servicios sostenibles, dentro de los límites de la capacidad de sustentación de la tierra.(Jiménez Herrero 2.000).

Lo manifestado en el párrafo anterior se comprueba al analizar los resultados obtenidos ya que en criterio de los trabajadores ellos desarrollen sus funciones con productividad y eficiencia, esto gracias a que los requerimientos los jefes lo hacen con el tiempo necesario y porque cuentan los materiales y equipos adecuados, en criterio del 84.4%.

**CUADRO N° 25  
PRODUCTIVIDAD**

APRECIACIÓN	NUMERO		PORCENTAJE	
	SU JEFE LE SOLICITA TAREAS CON EL TIEMPO NECESARIO	TIENE LOS RECURSOS NECESARIO PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	SU JEFE LE SOLICITA TAREAS CON EL TIEMPO NECESARIO	TIENE LOS RECURSOS NECESARIO PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO
SI	117	114	86,7%	84,4%
NO	11	17	8,1%	12,6%
N/C	7	4	5,2%	3,0%
TOTAL	135	135	100,0%	100,0%

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERONICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## Medios de comunicación y tareas:

Los trabajadores prefieren que sus tareas funciones y comunicados en general se los realice a través de sus jefes lo cual manifiestan en un 61.5%, le sigue en importancia la comunicación por carteleras con un 14.8% y en menor medida por el sistema internet lo indica el 7.4% y por publicaciones el 6.7%.

Este indicador es muy importante si se lo relaciona con el buen trato y la comunicación transparente que existe en la organización como parte de la práctica de los valores del respeto, la honestidad y la transparencia.

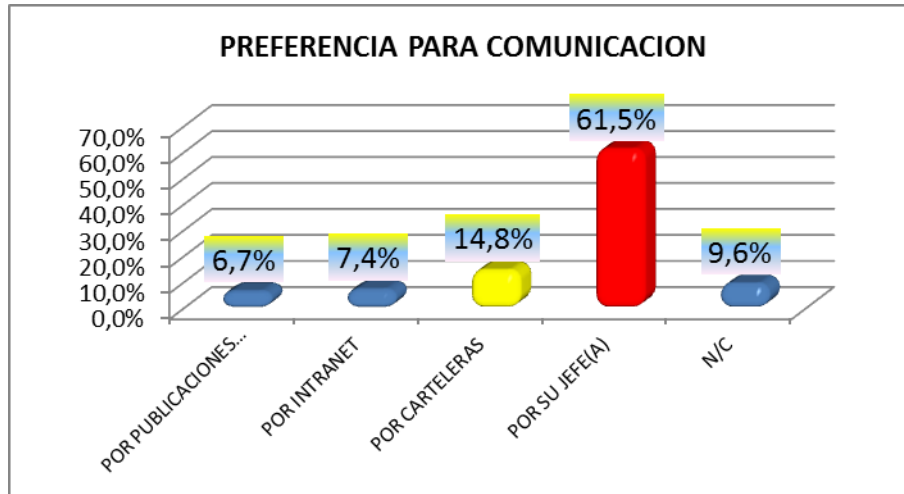
**CUADRO N° 23**  
**MEDIO DE PREFERENCIA PARA SER COMUNICADO**

ALTERNATIVAS	NUMERO	PORCENTAJE
POR PUBLICACIONES INTERNAS	9	6,7%
POR INTRANET	10	7,4%
POR CARTELERAS	20	14,8%
POR SU JEFE(A)	83	61,5%
N/C	13	9,6%
TOTAL	135	100,0%

FUENTE: PRONACA  
ELABORACIÓN: VERÓNICA  
ALMINATE  
FECHA: 15/07/2011

## GRÁFICO No. 14

### PREFERENCIA PARA COMUNICACIÓN



La participación de la población en actividades extra laborales propias de la empresa es respaldada por la mayoría de los trabajadores como se aprecia en la opinión del 78.5%, lo que indica que existe un alto nivel de compromiso en las acciones que lleva adelante la corporación, e l 12.6% no participa de las actividades que se realizan fuera de la jornada laboral y que tiene que ver con eventos generalmente de carácter social, cultural o deportivo.

**CUADRO N° 24**  
**PARTICIPACION EN ACTIVIDADES EXTRA LABORALES**

APRECIACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	106	78,5%
NO	17	12,6%
N/C	12	8,9%
TOTAL	135	100,0%

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## IX Relaciones Interpersonales:

La relación de compañerismo entre el personal en general es muy buena, ya que un 91.9% así lo manifiesta, apenas el 4.4% indica que su relación es mala, por lo que se puede decir que se observa un alto nivel de compañerismo entre los diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización y de los pares.

Este indicador es halagador en la medida que se puede informar que no existen conflictos de relaciones interpersonales en la organización.

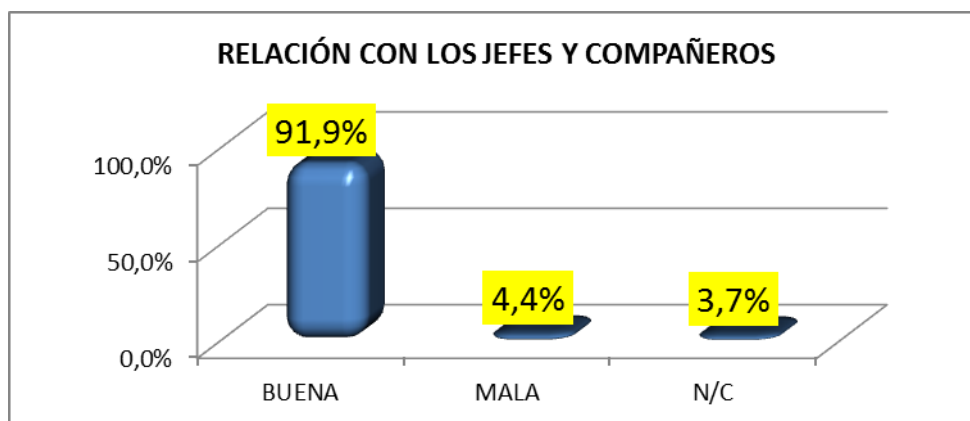
**CUADRO N° 26**  
**RELACIÓN CON SUS JEFES Y COMPAÑEROS**

JEFES	NUMERO	PORCENTAJE
BUENA	124	91,9%
MALA	6	4,4%
N/C	5	3,7%
TOTAL	135	100,0%

FUENTE: PRONACA  
ELABORACIÓN: VERÓNICA  
ALMINATE  
FECHA: 15/07/2011

**GRÁFICO No. 15**

### RELACIÓN INTERPERSONAL



Las principales sugerencias para mejorar las relaciones y la productividad dentro del área de trabajo, se encuentra señaladas en un cuadro abierto que corresponden a respuestas múltiples (cuadro No. 27).

Se destacan aquellas que corresponden al apoyo que se debe brindar a las ideas de los trabajadores para el cumplimiento de sus obligaciones, igualmente las que se refieren a la rapidez de las respuestas.

Con respecto a las sugerencias al jefe como una posibilidad de mejoramiento en el trato, en el relacionamiento, así como en el desempeño del trabajo el personal se manifiesta en 76.3%, que estas deben ser consideradas en el apoyo a la creatividad, a la respuesta inmediata a sugerencias de mejoras y en general a un apoyo oportuno.

**CUADRO N° 28  
SUGERENCIAS AL JEFE**

SUGERENCIAS	NUMERO	PORCENTAJE GENERAL
apoyo de ideas	32	<b>76,3%</b>
aplican sugerencias	22	
atento y comparte las ideas	12	
busca sugerencias	11	
buena atención, lo analiza para ponerlo en practica	9	
actúa rápido	7	
con respeto	5	
cordial, aporta ideas	3	
de muy buena manera	2	
a veces mal	12	
a veces molesta	11	
a veces de buena manera	9	

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

Respecto al trabajo en equipo considerado uno de los mecanismos más importantes para el trabajo colaborativo, cooperativo y autónomo y que además refuerza los lazos de relación, de ayuda mutua y de productividad, en opinión del personal prefiere el trabajo en equipo al trabajo individual, porque además permite cumplir con las metas organizacionales.

**CUADRO N° 29  
TRABAJO EN EQUIPO**

	N/C	SI	NO	TOTAL
LE GUSTA TRABAJAR EN EQUIPO O MEJOR LO HACE SOLO(A)	10	119	6	135
SUS METAS PERSONALES SE AJUSTAN A LAS METAS DE SU CENTRO DE OPERACIÓN	12	99	24	135
PROMEDIO	11	109	15	135
%	8,1%	80,7%	11,1%	100,0%

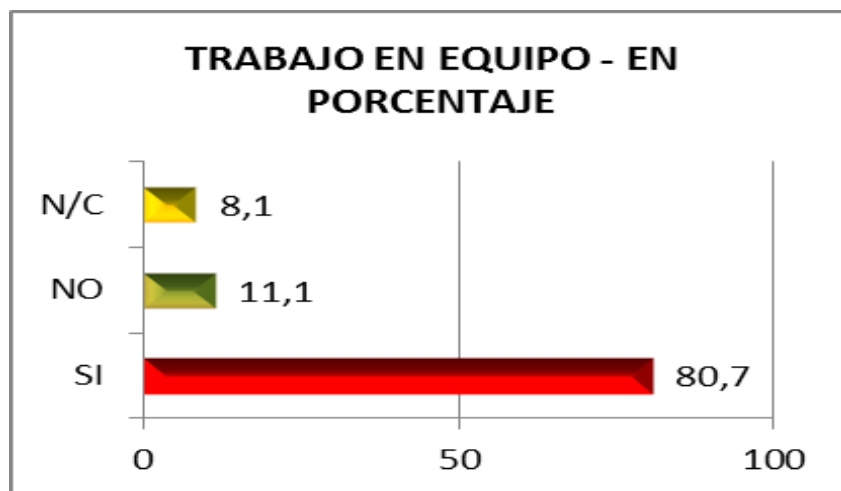
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

**GRÁFICO No. 16**

**TRABAJO EN EQUIPO**



## Capacitación:

La capacitación para la gran mayoría de trabajadores ha sido buena ya que recibió la inducción respectiva, además que pueden proponer nuevas ideas para el buen cumplimiento de su trabajo, se sienten motivados en la medida que creen que pueden mejorar aún más en el cumplimiento de sus obligaciones, como opina el 53.3%.

A criterio del 28%, la capacitación es considerada mediana y apenas un 7.4% que considera que no recibió inducción, no puede mejorar y no tiene la capacitación respectiva para cumplir con las tareas asignadas, como se desprende de la lectura del cuadro siguiente.

**CUADRO N° 30  
DESARROLLO Y CAPACITACIÓN**

<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>N/C</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIANO</b>	<b>BAJO</b>	<b>NO APLICA</b>
Inducción recibió una inducción de su puesto	14	61	43	10	7
En que puesto de trabajo puede proponer nuevas ideas	10	62	43	17	3
Siente que en su puesto puede mejorar	10	81	36	4	4
Tiene capacitación. Le sirve	10	84	29	9	3
PROMEDIO	11	72	38	10	4
%	<b>8,1</b>	<b>53,3</b>	<b>28,0</b>	<b>7,4</b>	<b>3,1</b>
		<b>81,3</b>			

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

Los sueldos en general de la empresa son buenos para el 82,2% de los trabajadores y para el 13.3% son malos, situación que hace percibir que la empresa se encuentra ajustando permanentemente los ingresos de los trabajadores en función con el nivel general de precios

esto con la finalidad de mantener el poder de compra de sus trabajadores y por ende aportar a la calidad de vida en función de las remuneraciones que la empresa otorga y en referencia al mercado ocupacional sectorial

**CUADRO N° 31  
LOS SUELDOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN**

<b>SUELDOS</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
BUENOS	111	82,2
MALOS	18	13,3
N/C	6	4,4
<b>Total general</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

En lo que se refiere a beneficios adicionales que la empresa brinda a sus trabajadores ellos manifiestan que están satisfechos en un porcentaje del 67.4%, en tanto un 23%, considera que es muy satisfactorio, apenas un 5.2% manifiesta una insatisfacción, como se aprecia en la tabla que sigue.

**CUADRO N° 32  
GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS**

<b>ESTA SATISFECHO CON LOS BENEFICIOS</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
MUY SATISFECHO	31	23,0
SATISFECHO	91	67,4
INSATISFECHO	7	5,2
N/C	6	4,4
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>

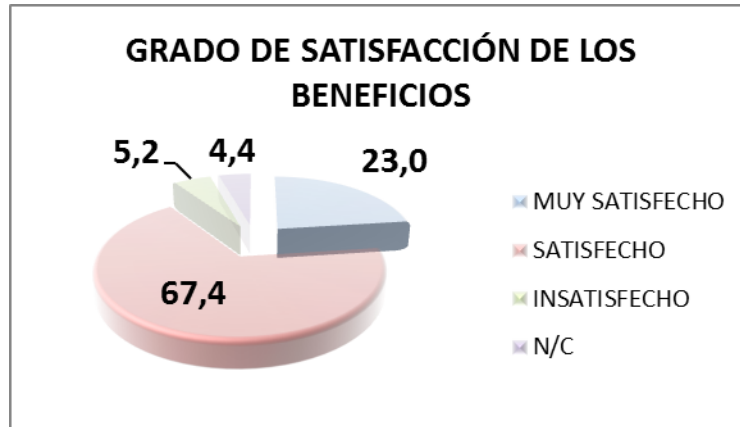
FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## GRÁFICO No. 17

### GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIOS



### **X Recompensas:**

Las recompensas consideradas como beneficios o incentivos motivacionales para un mejor desempeño en el trabajo en opinión del 70.3%, considera que es alto, en la medida que se sienten seguros de conservar su puesto de trabajo existe seguridad y confianza de permanecer en sus actuales funciones , todo esto gracias al trato del jefe y por las actitudes del mismo en la medida que en ocasiones se le felicita y se le anima en seguir cumpliendo sus funciones a cabalidad, por otro lado conoce de las posibles sanciones y reconocimientos lo que le hace tener una actitud segura de cómo actuar en su puesto de trabajo.

Todo esto hace que el empleado se encuentre motivado a mejorar y a cumplir mejor sus actividades en beneficio propio y de la empresa.

### CUADRO N° 33

#### CONDICIONES DE TRABAJO Y RECOMPENSAS

SATISFACCIÓN	SE SIENTE SEGURO DE CONSERVAR SU TRABAJO	AL REALIZAR SU TRABAJO BIEN, LE FELICITA SU JEFE	LE HAN INFORMADO DE LOS RECONOCIMIENTOS O SANCIONES DE LA INSTITUCIÓN	LOS RECONOCIMIENTOS LE INSPIRAN A MEJORAR	PROMEDIO	%
ALTO	82	50	66	83	70,3	<b>52,0</b>
MEDIANO	35	42	39	29	36,3	<b>26,9</b>
BAJO	6	18	11	11	11,5	<b>8,5</b>
NO APLICA	2	12	5	2	5,3	<b>3,9</b>
N/C	10	13	14	10	11,8	<b>8,7</b>

FUENTE: PRONACA  
 ELABORACIÓN:  
 VERÓNICA ALMINATE  
 FECHA: 15/07/2011

El trabajador de PRONACA en general después de analizar los diferentes parámetros de actitud y comportamiento, de los beneficios económicos y de remuneraciones, así como el nivel de relacionamiento entre jefes y compañeros, del excelente clima laboral en el que se desenvuelven, permiten afirmar que a criterio del 91.9%, se encuentran orgullosos de pertenecer a la corporación en la que trabajan.

Por tanto su desempeño lo hacen con mucho compromiso, identificación y fidelización con “su empresa”, la que la consideran como suya, además que la miran como su espacio vital para el desarrollo personal, profesional, comunitario y social, lo que podría permitir decir sin lugar a equívocos que existen condiciones de vida laboral favorables en donde el centro del desarrollo es el ser humano como tal.

**CUADRO N° 34**  
**SE SIENTE ORGULLOSO DE TRABAJAR EN LA COMPAÑÍA**

	NUMERO	%
SI	124	91,9
NO	4	3,0
N/C	7	5,2
Total general	135	100,0

FUENTE: PRONACA

ELABORACIÓN: VERÓNICA ALMINATE

FECHA: 15/07/2011

## **CAPÍTULO V**

### **5.1 PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA LABORAL**

El diagnóstico del stakeholders público interno de PRONACA estructurado y en base a los datos analizados permite orientar los lineamientos y determinar los ejes para fundamentar un proceso de intervención en el subsistema psico-social<sup>4</sup>, con énfasis en la atención social integral a los niños y niñas, hijos e hijas de los trabajadores en primer término y a los demás niños de la comunidad local.

El perfil encontrado en la empresa, en lo referente a las situaciones y condiciones de vida laboral, permiten además proponer alternativas para contribuir de manera más efectiva al mejoramiento cualitativo de una mejor calidad de vida en el trabajo<sup>5</sup>, toda vez que una preocupación por parte de la empresa en el desarrollo infantil constituye uno de los más valiosos indicadores de la responsabilidad social interna, lo que a su vez impacta en el bienestar de las familias de los trabajadores.

Este aspecto en particular es uno de los de menor atención por parte de los programas sociales, puesto que trasciende la esfera estrictamente laboral, es decir ocurre en el espacio destinado a la familia.

---

<sup>4</sup> El subsistema psico-social se refiere a los fenómenos individuales y colectivos que afectan los comportamientos de las personas y se refieren a la motivación, el clima laboral, el liderazgo, los conflictos y la comunicación e incluyen los beneficios del bienestar humano laboral.

<sup>5</sup> Calidad de vida laboral referidas al mayor bienestar físico, mental y social del trabajador y su familia, en las mejores condiciones ambientales posibles, que aseguren el desarrollo humano pleno.

Por lo que se proponen los siguientes ejes para el trabajo:

<b>EJES</b>	<b>LÍNEA DE TRABAJO</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Promoción y educación en derechos humanos individuales y colectivos.	<p>Difusión y comunicación interna y externa del compromiso social con los derechos humanos.</p> <p>Sensibilización y vigilancia del cumplimiento de los derechos humanos.</p> <p>Seguimiento en el caso de restitución de derechos.</p>
<b>INCLUSIÓN SOCIAL</b>	Valoración de la diversidad económica, social, física, de género y cultural.	<p>Promoción de la igualdad de oportunidades en el ambiente interno y externo.</p> <p>Elaboración de estrategias de reclutamiento y promoción para incluir la diversidad en el trabajo.</p> <p>Eliminación de toda forma de discriminación</p> <p>Sensibilización y motivación para la inclusión social de personas diferentes.</p>
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	Contribución al desarrollo social del país	<p>Difusión de las políticas de protección social aplicables al personal.</p> <p>Difusión del compromiso social de la Fundación San Luis con el</p>

		<p>desarrollo infantil.</p> <p>Sensibilización y motivación para la participación en los programas sociales de la Fundación San Luis.</p> <p>Creación de incentivos para la participación social interna y externa del personal de las plantas en la gestión empresarial.</p> <p>Motivación para participar en los programas de desarrollo personal, familiar, comunitario y social.</p> <p>Vigilancia del trabajo infantil en la cadena productiva y de trabajos forzados.</p>
<p><b>BIENESTAR LABORAL</b></p>	<p>Desarrollo de proyectos sociales participativos desde las demandas reales del personal.</p>	<p>Mejoramiento integral de vivienda.</p> <p>Mejoramiento del ambiente para un desarrollo humano saludable.</p> <p>Mejoramiento de los niveles educativos con apoyo empresarial.</p> <p>Desarrollo familiar y comunitario del contexto local.</p> <p>Difusión de los beneficios</p>

		<p>individuales y colectivos del que goza el trabajador y su familia.</p> <p>Creación de nuevos servicios en función de la demanda.</p> <p>Fortalecimiento de la interculturalidad como eje transversal de los programas sociales.</p> <p>Fortalecimiento de una política de comunicación organizacional interna y externa.</p> <p>Fortalecimiento de la vinculación de la empresa con la comunidad.</p>
--	--	--

## 5.2 MATRIZ DE LA PROPUESTA:

En la Tabla No. 1 se describen las principales acciones psico sociales implementadas de acuerdo con el tipo de la población que pretende ser atendida.

TABLA NO. 1	
Descripción de acciones psico sociales	
Clasificación	Descripción
Familias	Conformada por familias que tiene niños menores de edad

---

Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias con sentido de unidad.</li> </ul>
Fortalezas/Dificultades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de integración.</li> <li>• Posibilidad de trabajo con escuelas.</li> <li>• Concentración de las familias en un mismo lugar que facilite la intervención.</li> <li>• Sentimiento en población infantil.</li> </ul>

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>
Acciones implementarse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos de encuentro con mujeres orientados a reforzar: la actitud de liderazgo, la capacidad de gestión, formas de comunicación.</li> <li>• Actividades ocupacionales para motivar hacia el desarrollo de una conducta productiva.</li> <li>• Jornadas de integración familiar.</li> <li>• Talleres de organización familiar.</li> <li>• Talleres de acercamiento entre padres e hijos.</li> </ul>

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>
Integración	Familias que tienen hijos menores. Tienen menos de dos años de contratación.

---

Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición a trabajar en equipo.</li> </ul>
Fortalezas/Dificultades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés por conseguir bienes comunes.</li> <li>• Comparten intereses y tienen expectativas comunes.</li> </ul>

---

- Identificación con un modelo cultural propio.
- Debilitamiento de relaciones familiares.

---



---

Acciones

- Actividades culturales.
- Fortalecimiento del trabajo en equipo.
- Técnicas de afrontamiento para manejo de ansiedad y depresión.
- Desarrollo de sentido de pertenencia al nuevo ámbito de vida.
- Fortalecimiento de relaciones familiares.
- Actividades ocupacionales para población femenina e infantil.
- Atención personalizada de casos. (Consultoría, asesoría)
- Entrenamiento en habilidades artísticas y culturales con niños.

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción de la comunidad</b>
Comunidad	Conformada por familias con hijos menores de edad.
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de habilidades de integración social</li> </ul>
Fortalezas/Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades de integrar la familia a la esfera laboral.</li> <li>• Temor asociado a la gestión empresarial al manejo de las relaciones interpersonales.</li> </ul>

---

- 
- Falta de manejo de programas de protección a los niños.
  - Falta de solidaridad.
  - Diferentes modelos culturales según los sitios de origen.
  - Diversidad de intereses y expectativas que dificulta el trabajo con grupos interculturales.

---

---

Acciones

- Desarrollo del sentido de pertenencia.
  - Motivación orientada a la integración familiar.
  - Talleres de sensibilización y reconocimiento de problemáticas comunes.
  - Grupos de encuentro con mujeres.
  - Actividades deportivas y recreativas.
  - Entrenamiento en habilidades artísticas y culturales con niños.
- 

### **5.3 Desarrollo de la propuesta:**

#### **5.3.1 Intervención con la Población Infantil.**

La atención psico-social con la población infantil es una de las actividades de mayor impacto social, se podría trabajar mediante la realización de un programa piloto, que

funcionaría como parte del área Nutricional que promociona PRONACA, TQMA<sup>6</sup> utilizando el mismo espacio para el desarrollo de las actividades y compartiendo información e impresiones que faciliten la mejor nutrición de niños y niñas, considerados grupo social prioritario para el desarrollo psico social y nutricional.

Los beneficiarios directos de la atención psico social son aquellos niños que tienen familiares prestando servicios en PRONACA y los de la comunidad circundante.

El programa que se denominaría “Niños Saludables” es una estrategia de intervención flexible que tiene como objetivo atender a los niños de manera efectiva y proyectiva en el ámbito nutricional, favoreciendo el adecuado desarrollo físico, emocional e intelectual del niño por medio de las actividades lúdico, recreativas y educativas, guiadas.

Durante el primer mes los niños serían evaluados a través de la aplicación de un Test Proyectivo (familia) y la observación directa de su conducta en el espacio de las actividades.

Las acciones durante este primer mes van dirigidas al conocimiento del programa, integración con los compañeros del grupo y realización de actividades lúdicas que faciliten la expresión espontánea de la conducta y sentimientos de los niños.

Se desarrollarían actividades encaminadas a:

- Aumentar las conductas de relaciones y habilidades sociales.

---

<sup>6</sup> TQMA: programa nutricional de PRONACA dirigido a la comunidad y promocionado en medios de comunicación masiva.

- Fomentar la práctica de valores como el respeto, la tolerancia y la solidaridad entre compañeros.
- Manejo de buenas prácticas de nutrición infantil.

### 5.3.2 Ejecución de talleres:

#### a. Espacio de Expresiones Creativas:

Este espacio le brindará al niño la oportunidad de relacionarse con otros niños a través la música, la pintura, y la danza, permitiéndoles expresar todo lo que sienten, piensan, y el modo como perciben las cosas.

Facilita a los niños establecer relaciones cercanas con otros niños, aprender a compartir, tolerar las diferencias y expresarse libremente.

#### Actividades:

- **Expresión Plástica:** dirigido a niños preescolares y escolares, con actividades de dibujo y pintura al aire libre, que posibilitaría el desarrollo de la creatividad que estimulan la imaginación, adaptación y que mejore la atención de los niños.
- **Expresión Musical:** Esta técnica se utiliza para socializar temas relacionados con las aptitudes de los niños a través del contacto con la música como parte del desarrollo infantil o de una terapia grupal.
- **Expresión Literaria:** Incluye el uso de cuentos, adivinanzas, resolución de acertijos, crucigramas, sopa de letras, seleccionadas como punto de partida para

desarrollar temas de valor educativo para los niños, que estimulan el desarrollo de la inteligencia, atención y concentración de los niños.

- **Expresión Dramática:** se refiere al abordaje de temáticas a través de recursos psicodramáticos como el teatro con títeres y juego de roles entre los niños, representando hechos vividos, relatos de un cuento o una canción, para recrear vivencias y relaciones que establecen consigo mismos, la familia y la comunidad.

## **b. Espacio de tiempo libre y juego:**

A través de este espacio se brindaría al niño la oportunidad de disfrutar de actividades al aire libre, lo cual facilitaría el desarrollo integral.

A su vez se genera un proceso de socialización que incluye las actividades deportivas y recreativas con carácter educativo, que permiten satisfacer las necesidades básicas de los niños en el campo físico, psíquico y social.

### **Actividades:**

- **Juegos de Movimiento:** para estimular y poner a prueba habilidades y destrezas estimulan el desarrollo de la capacidad física, agilidad, flexibilidad, rapidez mental, coordinación y otros.

Esta modalidad incluye los juegos que se implementan para reforzar el trabajo en equipo, el sentido de organización, aceptación del ganar / perder, la colaboración, atención y la capacidad de pensar y actuar en grupo.

- **Juegos de Atención y Memoria:** con estos se pretende ejercitar la concentración, y la memoria, a través de juegos de respuestas inmediatas, de conteo o repetición de palabras.
- **Juegos de Integración:** orientados a estimular la integración entre los participantes, permitiendo observar cómo se organizan en su propio espacio, y como se integran con los demás.

**c. Talleres vivenciales:**

Dirigidos a fomentar el desarrollo de valores como la honestidad, el respeto, la tolerancia, la amabilidad y la convivencia, en ellos se trabajaría el manejo de buenas prácticas de nutrición infantil.

De igual forma se podrían trabajar temas relacionados con el desarrollo integral de los niños y niñas.

## CAPÍTULO VI

### 6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1.1 Conclusiones:

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Caracterizar las condiciones de trabajo del público interno operativo de las plantas de producción de Pronaca.	<p>Un 92%, de empleados demuestra alta satisfacción y comodidad respecto al trabajo, debido a la dotación adecuada de los implementos en general y del equipamiento industrial, como condiciones de una adecuada seguridad laboral.</p> <p>En lo que se refiere a espacios adecuados para desarrollar las funciones el 69% del personal, manifiesta disponer de áreas y espacios requeridos, lo que se comprueba por cuanto un 67%, lo ratifica indicando que se desempeña en un ambiente sano.</p> <p>Respecto a la satisfacción con los</p>

	<p>beneficios sociales que brinda la empresa como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de su personal y el de sus familias, los trabajadores se encuentran satisfechos con la capacitación periódica que reciben lo que permite elevar sus conocimientos y tener un mejora sensible en el desempeño de sus funciones y/o actividades propias lo cual represente un 72.6%.</p> <p>En lo que se refiere al seguro de salud un 61.5%, manifiesta estar atendido satisfactoriamente, el 38.5% por los préstamos económicos, y el 34.8% señala como satisfacción laboral el acceso a servicios de comisariato, por lo que se puede afirmar que existe un sistema de atención integral del bienestar humano del personal.</p>
<p>Identificar las condiciones de respeto a la persona, a la equidad de género, diversidad, trabajo</p>	<p>La aplicación de los principios y valores, en la empresa destacan el buen trato, manejo y relacionamiento con</p>

<p>infantil, compromiso social y trabajo decente como indicadores específicos de responsabilidad social interna.</p>	<p>absoluto respeto entre compañeros, jefes, y público en general que alcanza un 91.1% y que permite afirmar que es una empresa con adhesión al respeto a la dignidad humana.</p> <p>Uno de los indicadores de responsabilidad social hace alusión a la equidad de género<sup>7</sup> y por lo tanto a la no discriminación de la mujer, en Pronaca existe una disparidad entre hombres y mujeres en una relación 2 a 1, por lo que es un aspecto a tomar en consideración.</p> <p>El 66.7% de los trabajadores conocen de la labor que emprende la fundación San Luis en pro de los niños de escasos recursos, en la que participan voluntariamente el 59.3% como parte de la programación anual, de la responsabilidad social empresarial.</p>
--	--

---

<sup>7</sup> La equidad de género respecto al área laboral es la consecución de trabajo en condiciones dignas, en acceso, sueldo, en oportunidades de capacitación, clima laboral, seguridad social, etc., tanto para hombres y mujeres, en igualdad de oportunidades pero también en el respeto a los derechos humanos de las mujeres como diversidad.

<p>Identificar los niveles de participación de los Stakeholders público interno, como indicador de la gestión laboral.</p>	<p>Otro de los resultados significativos es el que se refiere a la participación activa en las diferentes formas asociativas del personal, del que se destaca la pertenencia a la asociación de empleados en un 12.6% y el 18.5%, afirma no pertenecer a ninguna, existiría limitación a la libre participación social.</p> <p>La participación de la población en actividades extra laborales propias de la empresa es respaldada por la mayoría de los trabajadores en un 78.5%, lo que indica que existe un alto nivel de compromiso en las acciones que lleva adelante la corporación.</p> <p>Respecto al trabajo en equipo considerado uno de los mecanismos más importantes del trabajo colaborativo, cooperativo y autónomo y que además refuerza los lazos de relación, de ayuda mutua y de productividad, el 80.7% demuestra alta participación.</p>
--	---

<p>Aportar al mejoramiento de la calidad de vida laboral del público interno de las plantas, mediante una propuesta.</p>	<p>En lo que se refiere al a la protección de hijos en el sistema de guarderías como ayuda para los hijos menores, becas escolares, políticas de salud, horarios especiales para trabajadores con hijos menores apenas un 25.2% manifiesta tener un conocimiento y posiblemente en éste porcentaje se incluyen aquel personal que es beneficiario directo de los diferentes servicios, por lo que éste dato fundamenta una intervención urgente en términos de la propuesta de trabajo.</p> <p>El compromiso con la realidad social de los niños y niñas que en países como los nuestros se requieren de la participación de los actores sociales e institucionales para asegurar el desarrollo nacional, debe ser trabajado de manera inmediata ya que el 61.5% no conoce del programa San Luis con los niños.</p>
--	---

✚ La responsabilidad social como un paradigma que guía la acción del Estado, de las empresas y de la ciudadanía en general, es un marco de orientación teórico, metodológico y ético, que debe ser asumido, pero sobre todo aplicado por las personas que sienten un compromiso con el desarrollo social del país.

En esta perspectiva la responsabilidad social empresarial como un ámbito específico de aplicación de este modelo, influye de manera decisiva en la gestión de las empresas, en su posicionamiento y en su participación en el desarrollo económico, social y ambiental del país.

✚ La responsabilidad social empresarial guía la gestión de las empresas apoyada en el compromiso ético-político y social, basada en principios y valores que hacen parte de su misión y visión y que además los compromete con los denominados grupos de interés o stakeholders, como son: trabajadores, empleados, colaboradores, administradores, gerentes, personal en general, comunidad y ambiente.

✚ El Stakeholders público interno constituido por trabajadores, socios y personal en general representa el grupo social de mayor relevancia y significación para la gestión de la responsabilidad social interna, toda vez que éste es el cliente interno, beneficiario de una buena política de desarrollo del talento humano organizacional, porque tiene la capacidad de crear, innovar, transformar, potenciar y producir la verdadera riqueza económica de la organización, del sector y del país.

✚ Las condiciones laborales que representan la situación cotidiana y potencial en la que se desenvuelve el público interno de las empresas, aporta con el elemento

ambiental, material, económico, social, cultural y de relacionamiento humano, como los aspectos más relevantes que configuran en general la disposición de ambientes laborables saludables, no solamente en el aspecto físico-espacial, ambiental sino fundamentalmente en las oportunidades que se brindan al interior de las empresas para el pleno desarrollo personal, familiar y social de los empleados.

✚ Otro aspecto digno de mención es la imperiosa necesidad de adoptar políticas de equidad de género puesto que se puede apreciar un índice de disparidad de género por la presencia mayoritaria de población masculina en el 67% en tanto las mujeres representan el 33%, estos resultados pueden orientar el criterio para cumplir con uno de los indicadores de Responsabilidad Social.

✚ Existe una alta población trabajadora que no dispone de vivienda propia en un 48%, por lo que se podría encontrar en la aspiración de poseer vivienda propia, esto permite proyectar una atención psico-social integral, puesto que es en esta situación de la vivienda donde ocurre el verdadero desarrollo humano del trabajador y su familia, por tanto toda intervención en este aspecto, redundará en una mejora calidad de vida.

✚ Respecto a la satisfacción de los trabajadores con los beneficios sociales que brinda la empresa como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de su personal y el de sus familias, dentro de estos se puede apreciar que los trabajadores se encuentran complacidos con la capacitación periódica que reciben lo que permite elevar sus conocimientos y tener un mejora sensible en su desempeño y en las remuneraciones percibidas.

- ✚ La responsabilidad social externa que asumen las empresas respecto a sus contextos locales, regionales o nacionales, descansan sobre una activa participación social de los distintos stakeholders, pero en la práctica quienes deben contribuir desde el espacio de la responsabilidad social individual, comunitaria y laboral son los trabajadores de la empresa en su conjunto sin distinción de estructuras y jerarquías, en tanto se constituyan en actores sociales del desarrollo local de su entorno inmediato y aporten por tanto al desarrollo social del país con responsabilidad.
  
- ✚ Respecto al conocimiento que presenta la población estudiada, de la labor que emprende la fundación en pro de los niños de escasos recursos, se obtiene que el 66.7% conoce lo que podría influir en una mayor participación de los empleados en las acciones y campañas que emprenden como parte de la responsabilidad social empresarial a nivel de comunidad en referencia a la programación anual.
  
- ✚ Los indicadores sociales que más deben ser considerados por la responsabilidad social interna se refieren a los temas de equidad de género, a la consideración de la diversidad social para el reclutamiento, selección e incorporación del personal, que connote un amplio compromiso con la inclusión social de grupos tradicionalmente excluidos como son las mujeres, los jóvenes, las personas con discapacidad y los grupos étnicos-culturales diversos, así como también la empresa debe comprometerse con las causas sociales más justas como es la observancia y trabajo con los niños, niñas, como grupos de acción social prioritaria.

- ✚ Otro de los resultados significativos es el que se refiere a la participación activa en las diferentes formas asociativas del personal, del que se destaca la pertenencia a la asociación de empleados en un 12.6% y el 18.5%, afirma no pertenecer a ninguna, éste es también uno de los aspectos que se podría motivar a una mayor participación en sus propias organizaciones, toda vez que existe un 68.9% que no contesta ni afirma de manera directa su pertenencia a alguna modalidad de asociación.
- ✚ La gestión participativa que incorpora las demandas, intereses y aspiraciones de sus trabajadores a la gestión integral de las empresas, asegura de manera sostenible el éxito empresarial, toda vez que permite asumir un modelo de gestión compartida de la vida empresarial, desde el cotidiano vivir que se ve fortalecido por la comunicación abierta, transparente, fluida y oportuna y que se nutre además de las buenas prácticas del buen trato a las personas y a todos los involucrados.
- ✚ El trabajador de PRONACA en general después de analizar los diferentes parámetros de actitud y comportamiento, de los beneficios económicos y de remuneraciones, así como el nivel de relacionamiento entre jefes y compañeros, del excelente clima laboral en el que se desenvuelven, permiten afirmar que a criterio del 91.9%, se encuentran orgullosos de pertenecer a la corporación en la que trabajan.

Estos aspectos impactan tanto en la identificación con los más caros intereses organizacionales, como con el posicionamiento de la empresa en el medio externo y también con la fidelización y orgullo que significa trabajar en PRONACA.

## 6.1.2 Recomendaciones

- ✚ Las empresas como parte primordial de la responsabilidad social, debe en primer término asumir un compromiso firme y decidido por implementar procesos de producción sostenibles, que cambien el paradigma del consumo dilapidador de recursos naturales, por un compromiso con la producción limpia en concordancia con la capacidad del sistema natural, para contener la productividad actual y futura. Además se debe trascender de la visión eminentemente económica hacia un compromiso integral que incluya los criterios económicos, sociales, ambientales y culturales.
- ✚ La responsabilidad social a nivel interno debe estar orientada al mejoramiento integral de los niveles, condiciones y calidad de vida de las personas en términos del mayor bienestar posible, que sólo será viable si se garantiza una convivencia que preserve todas las formas de vida del planeta, bajo un claro enfoque que coloca a la vida en el eje de la sostenibilidad global.
- ✚ Se recomendaría que exista un código de bioética que a más de los principios y valores de la organización, éste gestione la vida laboral de PRONACA, en todos sus aspectos: económicos, psico-sociales, humanos, tecnológicos y culturales, a fin de lograr el bienestar humano inclusivo y colectivo.

- ✚ Las empresas deben asumir el cambio del concepto de “recursos humanos que pueden ser atribuidos, apropiados o valorados al igual que los recursos económicos o materiales, y también la definición de capital humano, que connota apenas un nivel de aumento y/o crecimiento, por el de talentos humanos que se entiende como el valor de las personas, más allá de sus conocimientos, de sus experiencias y de lo que saben hacer, se refiere al reconocimiento de sus capacidades, potencialidades, habilidades, y del ejercicio pleno de los derechos humanos individuales y colectivos, que les posibilita generar, construir, apropiarse, participar y transformar las situaciones sociales.
  
- ✚ Se podría diseñar una estrategia global corporativa que cambie el modelo de inclusión laboral destinado a incorporar a mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y a grupos étnico-culturales de nuestro país, con el fin de contribuir a toda forma de discriminación étnico-social, cultural y económica, que valore más el talento de las personas que las condiciones de exclusión social (raza, religión, edad, género y cultura).
  
- ✚ Los departamentos destinados a la gestión del talento humano organizacional, deben establecer programas de acción psico-social, que coloque como principio y fin del desarrollo de la organización a las personas consideradas, valoradas, respetadas y reconocidas en sus plenos derechos: al desarrollo económico, social, cultural, que deben ser trabajados como programas de acción prioritaria, pues de la correlación de estos con la capacidad de producción de las personas, se lograría elevar la productividad como resultado y no solamente como un producto más.

Es vivir una práctica real de los valores humanos y sociales más caros como son la responsabilidad individual, la solidaridad, equidad y justicia como contenidos de vida diaria.

✚ Las empresas deben comprometerse con la responsabilidad externa no solo a través de patrocinar programas sociales, o de la creación de fundaciones propias, sino ante todo deben asumir el modelo del desarrollo humano sostenible y la responsabilidad social como una estrategia de desarrollo corporativo, que sirva en primer término para la inclusión social de programas, económicos, sociales o ambientales en una trama de interacción con el contexto propio, local y nacional.

✚ Los procesos de selección de las personas que deben ser incorporadas al desarrollo de las empresas deben considerar los requerimientos de la equidad de género, el respeto a la diversidad cultural, el compromiso a la no discriminación, así como la promoción de políticas de incentivo para la inclusión social.

El compromiso con el desarrollo infantil a través de la participación social en la educación, salud, protección social y cuidado diario no solamente debe proyectarse hacia afuera sino que debe ser incorporada también como un programa social de protección infantil a los hijos e hijas de los empleados.

✚ La gestión empresarial integral de las empresas debe incorporar la gestión participativa como un proceso de construcción colectiva de los objetivos, metas y acciones para el desarrollo empresarial, toda vez que lo que genera, construye y apropia desde cada uno de los puestos de trabajo, posición o función impacta de

manera positiva y sostenible en la misión y visión empresarial, que es la razón de ser de toda organización que la distingue y posiciona tanto al interno como externo.

## REFERENCIAS

- Barragán Urgilés, Karina, **Responsabilidad Social Corporativa Caso: Liderazgo juvenil de la empresa Interquimec S.A.**, PUCE, Tesis 2010
- Cano, María Antonieta, **Responsabilidad Social Empresarial con el Mejoramiento de las Condiciones de Vida**, PUCE, Tesis 2011
- Cornejo Boris, **Conferencia Postgrado de Gestión del Desarrollo Local**  
Carrera de Gestión Social, 2011.
- Chiavenato, Idalberto, **Gestión del Talento Humano**, 1era Edición, Colombia.
- Chilibingua, Mercedes, **Actores Institucionales de la Gestión Privada y Responsabilidad Social con el Desarrollo Humano**, PUCE, Tesis de Postgrado, 2006.
- Guía CERES Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial-2.010
- Informe de Responsabilidad Social  
<http://www.pronaca.com/site/IRSP/2009/ESP/index.html>
- ISO 26000  
[http://www.bulltek.com/Spanish\\_Site/ISO%209000%20INTRODUCCION/iso\\_26000\\_es/iso\\_26000\\_es.html](http://www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO%209000%20INTRODUCCION/iso_26000_es/iso_26000_es.html)
- “La Evolución del concepto Stakeholders en los escritos de Ed Freeman”  
[http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)
- ONU  
<http://www.oitcinterfor.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/empoyer/respons/pacto.htm>

- Pacto Mundial <http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=1&MS=1&MN=1>
- Página Institucional Pronaca <http://www.pronaca.com/site/principal.jsp?arb=1>
- Pelekais, Cira y Aguirre, René. **Hacia una Cultura de Responsabilidad Social.**  
1ra Edición. Venezuela, 2007.
- Responsabilidad Corporativa Pronaca  
[http://www.ecuability.com/documentos/rse/Presentacion%20L.%20Bakker%20\(PRONACA\).pdf](http://www.ecuability.com/documentos/rse/Presentacion%20L.%20Bakker%20(PRONACA).pdf)
- Schvarstein, **La Inteligencia Social de las Organizaciones,** Ed., Paidós, 1er.ed,  
Buenos Aires, Argentina, Enero, 2004.
- Seminario **Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial 2007**

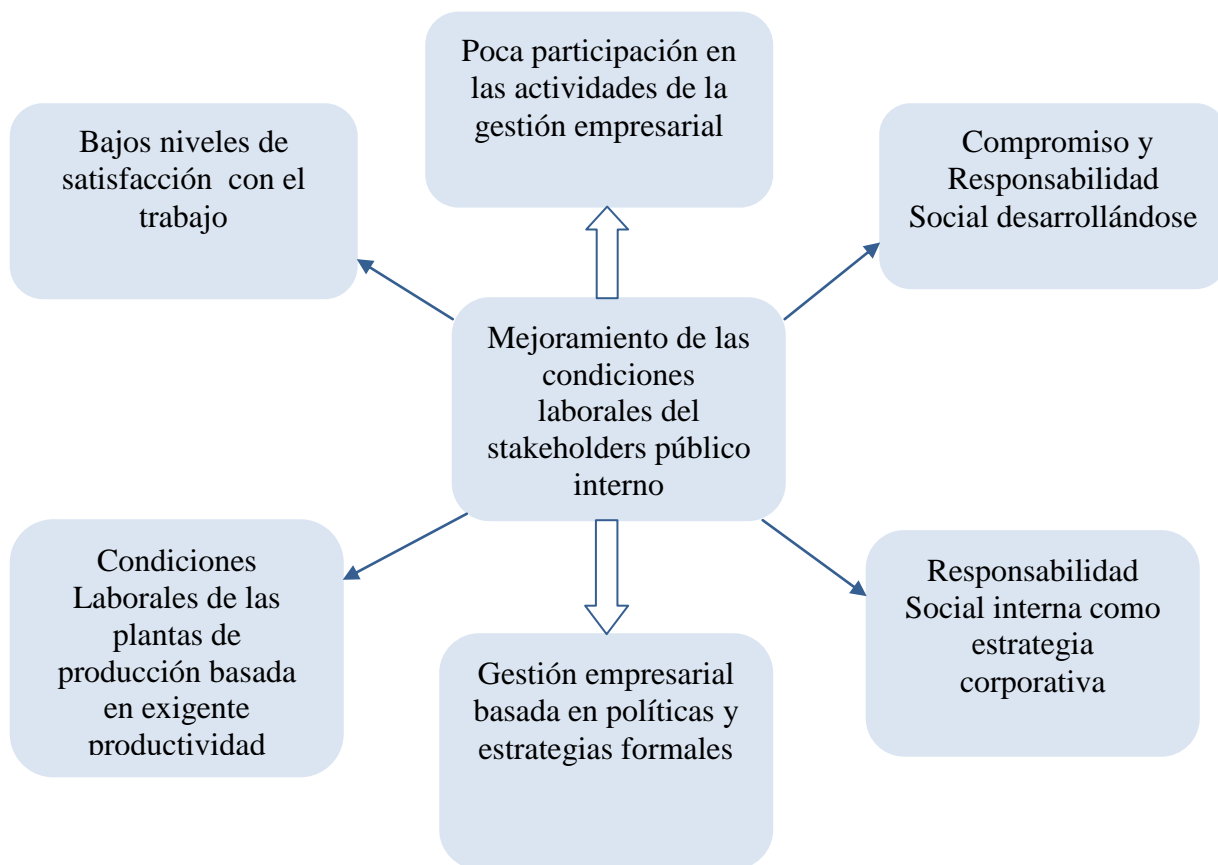
# **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**  
**Ubicación**



## ANEXO N° 2

### Situación del tema en la Empresa según metodología APA



## ANEXO N° 3

### GLOBAL REPORTING INITIATIVE G3 INDICADORES EXIGIDOS NIVEL A

IBG= Informe de Buen Gobierno MRC= Memoria de Responsabilidad Corporativa\*<sup>8</sup>

#### PERFIL

##### 1. Estrategia y análisis

1.1. Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. 4-6 MRC

1.2. Descripciones de los principales impactos, riesgos y oportunidades. 9 MRC 44-46 IBG

##### 2. Perfil de la organización

2.1. Nombre de la organización. 4-6, 23 MRC 44 IBG

2.2. Principales marcas, productos y/o servicios. 4-6, 23-28 MRC

2.3. Estructura operativa de la organización. 16-18 MRC

2.4. Localización de la sede principal de la organización. 1 IBG

2.5. Número de países en los que opera la organización. 16-23 MRC

2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. 1-8 IBG

2.7. Mercados servicios. 19-23 MRC

2.8. Dimensiones de la organización informante. 23-27, 48 MRC 2-7 IBG

2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. 19-28 MRC 1-5 IBG

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. 13, 29, 33 (3er Párrafo), 45, 57, 59 MRC

##### 3. Parámetros de la memoria

#### PERFIL DE LA MEMORIA

3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria. 97 MRC

3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente. 6, 10, 97 MRC

3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.) 10 MRC

3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. 11 MRC

#### ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria. 97 MRC

3.6. Cobertura de la memoria. 97 MRC

3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. 97 MRC

3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. 97 MRC

3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. 6, 97 MRC

3.10. Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información No ha habido (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, reexpresiones respecto junto con las razones que han motivado dicha reexpresión. a la Memoria anterior.

3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la No ha habido cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. reexpresiones respecto a la Memoria anterior.

#### ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. 97 MRC

#### VERIFICACIÓN

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de

---

<sup>8</sup> GRI: Global Reporting Initiative, acceso directo, mayo, 2.011: 14:00 horas.

sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. 97 MRC (1)

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

#### GOBIERNO

4.1. La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. 9, 30-31 MRC 9-12, 32-38 IBG

4.2. Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). 30-31 MRC

4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. 11-12 IBG

4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. 11, 34 MRC 48-50 IBG

4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental). 68-69 IBG

4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno. 42-43 IBG

4.7. Procedimiento de determinación de la captación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. 34-37 IBG

4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. 8-9, 12, 16, 32, 35, 40, 47, 58, 64 MRC

4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. 8-12 MRC

4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. 9 MRC

Índice

GRI

Pag. de la  
memoria PERFIL Índice

GRI

Pag. de la  
memoria

#### COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. 12 MRC 43-45 IBG

4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. 12 MRC

4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya. 12 MRC

#### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. 8-12, 32, 35, 40, 47, 58, 64 MRC

4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. 8, 97 MRC

4.16. Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la 8-12, 32, 38-39, 40-42, frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. 50-51, 65, 80-81 MRC

4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria. 50-51, 65, 78-79 MRC

## Dimensión económica

Enfoque de gestión 16 MRC

Desempeño económico

Principal EC1 Valor económico generado y distribuido. 23-27 MRC

Principal EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. 78-81 MRC

Principal EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. 55-56 MRC

Principal EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. N.D.(2)

Presencia en el Mercado

Adicional EC5 Rango de los ratios correspondientes al salario inicial estándar en comparación con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. N.D.(3)

Principal EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. 36 MRC

Principal EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. 36-37 MRC

Impactos económicos indirectos

Principal EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. 59-60, 61-62 MRC

Adicional EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. 35, 47, 58 MRC

## Dimensión Ambiental

Enfoque de gestión 64-65 MRC

Materiales

Principal EN1 Materiales utilizados en peso o en volumen. N.D.(4)

Principal EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. N.D.(4)

Energía

Principal EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. 70 MRC

Principal EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. N.D.(4)

Adicional EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de eficiencia. 70 MRC

Adicional EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. 72, 75 MRC

Adicional EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las Iniciativas 35, 80-81 MRC reducciones logradas en dichas iniciativas. Datos N.D.(4)

Agua

Principal EN8 Captación total de agua por fuentes. 71 MRC

Adicional EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. N.D.(4)

Adicional EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. N.D.(2)

Biodiversidad

Principal EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. 79-80 MRC

Principal EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. 79-80 MRC

Adicional EN13 Hábitats protegidos o restaurados. 79-80 MRC

Adicional EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad. 79-80 MRC

Adicional EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados internacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenazas de la especie. N.D.(9)

Emisiones, vertidos y residuos

Principal EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. 73-74 MRC

Principal EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. N.D.(5)

Adicional EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. 75-77 MRC  
ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN /  
INDICADORES CENTRALES

**ANEXO N° 4**

**ENCUESTA**



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

SU USO SERÁ EstrictAMENTE ACADÉMICO

## LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL PERSONAL DE PRODUCCIÓN DE PRONACA

**Esta información es confidencial y anónima**

### OBJETIVO

El presente estudio está dirigido a conocer la situación de los indicadores de responsabilidad social interna del personal de las plantas de producción, para delinear propuestas de mejoramiento de las condiciones laborales.

### Cuestionario para la obtención de datos

Número de Encuesta:	<input type="text"/>	Fecha:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			dd	mm	año

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Fecha de nacimiento (dd/mm/aa):	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Lugar de nacimiento:	<input type="text"/>
Sexo:	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>			
Estado civil:	Soltero (1) <input type="checkbox"/>	Casado (2) <input type="checkbox"/>	Viuudo (3) <input type="checkbox"/>	Divorciado (4) <input type="checkbox"/>	Unión libre (5) <input type="checkbox"/>

### I TENENCIA DE LA VIVIENDA:

Vive	Casa (1) <input type="checkbox"/>	Dpto. (2) <input type="checkbox"/>	Cuartos (3) <input type="checkbox"/>	Parientes (4) <input type="checkbox"/>	Mediaguas (5) <input type="checkbox"/>
Su vivienda es:	Propia (1) <input type="checkbox"/>	Arrendada (2) <input type="checkbox"/>	Prestada (3) <input type="checkbox"/>	Anticreos (4) <input type="checkbox"/>	
Sector de la vivienda:					
Urbano	Norte (1) <input type="checkbox"/>	Centro (2) <input type="checkbox"/>	Sur (3) <input type="checkbox"/>	Valle (4) <input type="checkbox"/>	
Rural					

### II NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

Establecimiento	Primaria completa (1)	Primaria Incompleta (2)	Secundaria completa (3)	Secundaria incompleta (4)	Técnico (5)	Superior (6)
Publico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Privado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### IV CONDICIONES LABORALES:

Cargo que desempeña en la planta:	<input type="text"/>	Años de servicio:	<input type="text"/>
En el desempeño de la actividad laboral usted dispone de:			
Espacio Adecuado <input type="checkbox"/>	Iluminación necesaria <input type="checkbox"/>	Ambiente Sano <input type="checkbox"/>	Control de ruido <input type="checkbox"/>
			Uniformes y equipamiento personal adecuados <input type="checkbox"/>
En el desempeño de su actividad laboral su satisfacción personal al respecto es:			
Muy alta <input type="checkbox"/>	Alta <input type="checkbox"/>	Mediana <input type="checkbox"/>	Baja <input type="checkbox"/>
			No aplica <input type="checkbox"/>
Indique los principales beneficios sociales utilizados durante el último año:			
Seguro Médico <input type="checkbox"/>	Comisariato <input type="checkbox"/>	Capacitación <input type="checkbox"/>	Prestamos Empresariales <input type="checkbox"/>
Otros <input type="checkbox"/>	(Señale)		

### V INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA COMPROMISO ÉTICO:

¿Conoce los valores y principios de la empresa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
Si su respuesta es afirmativa, ¿Los practica en los procesos del trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
El trato con las personas en general es:	Muy bueno <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>	
Los valores y principios de la empresa han sido difundidos mediante:				
Documentos <input type="checkbox"/>	Revistas <input type="checkbox"/>	Cursos de capacitación <input type="checkbox"/>	Murales <input type="checkbox"/>	
	Otros <input type="checkbox"/>	(Señale)		
¿Participa activamente en la aplicación y alcances de los valores y principios de su organización?	Alto <input type="checkbox"/>	Mediano <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	N/A <input type="checkbox"/>
¿Promueve la transparencia entre sus compañeros, colaboradores, clientes y proveedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Pertenece a la asociación de empleados u otro grupo señale?	<input type="text"/>			

**VI VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD:**

	Alto	Mediano	Bajo	No Aplica
Existe una política de diversidad y no discriminación por sexo, etnia o discapacidad:				
Existen políticas de equidad en los procesos de promoción laboral:				
Existen campañas de sensibilización y no discriminación entre todo el personal:				
Promueve igualdad de oportunidades en el ambiente de trabajo:				
Promueve igualdad en el trato con compañeros, con los clientes, público en general:				
Prohíbe prácticas discriminatorias en general y existen sanciones reglamentadas:				

**VII CONTRIBUCIÓN CON EL DESARROLLO INFANTIL:**

Conoce la labor de la Fundación San Luis en pro de los niños de escasos recursos:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Ha participado activamente en los programas de la Fundación:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Su participación en estos programas ha sido:	Voluntaria <input type="checkbox"/> Obligada <input type="checkbox"/> Por compromiso social <input type="checkbox"/> Otros: _____	
La empresa tiene guardería infantil en el lugar de trabajo:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Si no existe guardería infantil. ¿Existe otra forma de ayuda para el cuidado de los hijos de los empleados?		
Bono para guardería elegida por el empleado:	<input type="checkbox"/>	
Bono de ayuda para hijos menores de edad:	<input type="checkbox"/>	
Becas escolares:	<input type="checkbox"/>	
La empresa tiene una política de salud familiar:	<input type="checkbox"/>	
La empresa tiene flexibilidad en el horario de trabajo para los empleados que tienen hijos menores:	<input type="checkbox"/>	
La empresa otorga beneficios adicionales a las madres embarazadas:	<input type="checkbox"/>	

**VIII TRABAJO DECENTE:**

En su lugar de trabajo se ha revisado la política de remuneraciones en los dos últimos años:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
En su criterio la remuneración recibida es:	Adecuada <input type="checkbox"/>	No Adecuada <input type="checkbox"/>
Conoce usted si existe una política de educación y desarrollo profesional:		
Conoce si existe una política para completar la educación básica de bachillerato o superior de los empleados:		
Ha recibido apoyo económico para completar sus estudios:		
Conoce usted si existe un plan anual de capacitación con relación a sus actividades laborales, y en otras áreas relacionadas:		
Si su respuesta es afirmativa señale los cursos de capacitación recibidos en los 2 últimos años.		

**IX RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN:**

¿Cuál es la razón que le hace cumplir sus tareas?	Por obligación <input type="checkbox"/>	Por responsabilidad <input type="checkbox"/>		
¿Le comunicaron responsabilidades de manera clara y oportuna?				
¿Participa en decisiones dentro de su área de trabajo?				
¿Ha visto que le perjudica la falta de comunicación oportuna?				
¿Por qué medio prefiere ser comunicado?	Por publicaciones internas <input type="checkbox"/>	Por intranet <input type="checkbox"/>	Por carteleras <input type="checkbox"/>	Por su jefe/a <input type="checkbox"/>
Cuando hay actividades extra laborales en la institución. ¿Usted participa?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		

**X PRODUCTIVIDAD:**

¿Su jefe le solicita tareas con el tiempo necesario?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Tiene los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

**XIII RELACIONES INTERPERSONALES:**

¿Cuál es la relación con sus compañeros y jefes?	Buena <input type="checkbox"/>	Malá <input type="checkbox"/>
¿Puede mencionar los problemas más comunes?	_____	

**XIII RELACIONES INTERPERSONALES:**

Cuando usted lleva sugerencias a su jefe, ¿Cómo actúa él?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**XIV TRABAJO EN EQUIPO:**

¿Le gusta trabajar en equipo o mejor lo hace solo/a? SI  NO

¿Sus metas personales se ajustan a las metas de su centro de operación? SI  NO

**XV DESARROLLO Y CAPACITACIÓN:**

	Alo	Mediano	Bajo	No Aplica
¿Recibió una inducción de su puesto?				
¿En su puesto de trabajo puede proponer nuevas ideas?				
¿Siente que en su puesto puede mejorar?				
¿Tiene capacitación?, le sirve?				

**XVI CONDICIONES DE TRABAJO Y RECOMPENSAS:**

¿Los sueldos que ofrece la institución como califica? Buenos  Malos

¿Que tan satisfecho está con los beneficios? Muy Satisfecho  Satisfecho  insatisfecho

	Alo	Mediano	Bajo	No Aplica
¿Se siente seguro de conservar su trabajo?				
¿Al realizar su trabajo bien, le felicita su jefe?				
¿Le ha informado de los reconocimientos o sanciones de la institución?				
¿Los reconocimientos le inspiran a mejorar?				

**XVII FACTOR: IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN:**

¿Se siente orgulloso de trabajar en esta compañía? SI  NO

Gracias por su colaboración.

NACIMIENTO	edad	edad1	LUGAR	SEXO	CIVIL	TENENCIA	VIVIENDA	URBANO	RURAL	PUBLICO	PRIVADO
21/05/1979	1979	32	Imbabura	1	2	3	1	0	4	4	0
		0		1	2	0	1	4	0	0	0
20/04/1981	1981	30		1	0	0	2	0	1	4	0
22/03/1984	1984	27		0	2	2	0	2	0	3	0
07/04/1978	1978	33	Babahoyo	2	1	0	2	4	0	1	3
18/01/1991	1991	20		1	1	5	3	2	0		4
04/12/1982	1982	29	Tulcan	1	2	3	2	0	2	1	0
27/03/1987	1987	24	Puembo-Quito	1	2	1	1	0	2	3	0
09/10/1983	1983	28	Checa, barrio Lalagachi	1	2	0	1	1	0	4	0
12/07/1979	1979	32	Puembo-Quito	1	2	3	3	0	4	3	0
07/02/1977	1977	34	Loja	1	2	3	3	4	0	3	0
23/09/1982	1982	29		1	2	1	2	0	4	4	0
01/01/1984	1984	27	Penipe, Chimborazo	1	2	3	2	0	4	4	0
27/12/1974	1974	37	Puellaro	1	2	0	2	0	4	0	3
10/04/1973	1973	38	Quevedo, Los Rios	1	2	1	1	0	2	3	0
24/06/1963	1963	48	San Gabriel	1	2	0	3	4	0	1	0
19/05/1969	1969	42	Checa, Pichincha	1	2	0	3	0	1	1	0
05/08/1985	1985	26	Puembo-Quito	2	2	0	1	0	3	1	0
		0		2	2	0	1	3	0	4	0
15/10/1982	1982	29	Ibarra	2	2	0	2	1	0	4	0
21/07/1989	1989	22	Latacunga	0	1	0	1	2	0	1	3
20/02/1956	1956	55	Latacunga	2	2	0	2	0	1	1	0
11/05/1970	1970	41	Puembo-Quito	2	2	0	1	0	1	4	0
		0		0	0	0	1	0	0	4	0
		0	Latacunga, Cotopaxi	1	1	4	1	4	0	5	0
20/08/1990	1990	21	Pifo	2	1	0	3	0	0	3	0
		0	Yaruqui	2	2	0	1	0	3	1	0
		0	Anbuqui	2	2	1	2	0	1	1	0
		0		1	1	2	2	4	0	3	0
28/02/1988	1988	23		1	1	0	1	4	0	1	0
12/05/1985	1985	26	Imbabura	1	2	0	1	2	0	2	0
04/04/1984	1984	27	Quito	2	1	1	1	0	4	3	0
28/07/1975	1975	36	Tumbaco	2	4	0	3	0	4	3	0
27/04/1987	1987	24	Ambato	2	1	0	2	0	4	3	0
		0	Yaruqui	2	2	0	1	0	1	0	4
01/09/1973	1973	38	Chimborazo	2	1	3	2	4	0	3	0
04/01/1977	1977	34	Pichincha, Quito	2	2	3	2	0	1	3	0
09/11/1980	1980	31	Tumbaco	2	2	1	1	0	4	4	0
16/04/1985	1985	26	Yaruqui	2	1	4	3	0	4	3	0
12/12/1984	1984	27	Yaruqui	2	5	0	1	0	1	4	0
24/05/1981	1981	56	El Quinche, Quito	1	2	0	3	0	4	3	0
16/08/1965	1965	46	Chilanes, Provincia de Bolivar	2	1	3	2	0	4	4	0
30/07/1987	1987	24	San Blas, Quito	2	1	1	1	0	1	2	0
06/11/1983	1983	28	Quito	2	2	4	3	0	1	3	0
07/02/1983	1983	28	Checa	1	5	0	2	3	0	1	0
		0	Puellaro	2	1	4	2	4	0	0	0
13/04/1968	1968	43	Jaruqui	2	2	0	1	0	4	1	0
12/06/1975	1975	36	Quito	1	2	0	1	0	1	4	0
06/12/1973	1973	38	Tumbaco	2	2	0	1	0	4	1	0
20/05/1973	1973	38	Pimampiro, Imbabura	2	1	3	2	0	4	6	0
30/05/1981	1981	30	Yaruqui	2	2	1	1	0	4	3	0

NACIMIENTO	edad	edad1	LUGAR	SEXO	CIVIL	TENENCIA	VIVIENDA	URBANO	RURAL	PUBLICO	PRIVADO
		0		2	2	0	2	0	0	0	0
20/09/1989	1989	22	Manabi	1	5	0	2	1	0	3	0
11/07/1983	1983	28	Tulcan	2	2	0	2	0	2	1	0
27/06/1975	1975	36	Quito	2	5	2	2	0	2	3	0
09/07/1989	1989	22	Yaruqui	1	1	1	1	0	1	3	0
26/11/1982	1982	29	Imbabura	2	0	3	2	0	1	4	0
21/01/1976	1976	35	Quito	2	2	1	1	4	0	0	6
04/08/1980	1980	31	Quito	2	2	1	3	1	0	3	0
25/12/1981	1981	30	Pifo	1	2	0	3	0	4	0	3
09/03/1988	1988	23		1	1	1	2	4	0	3	0
17/11/1984	1984	27	Carchi, El Angel	1	5	3	2	1	0	1	0
19/03/1989	1989	22		1	2	0	3	4	0	1	0
11/07/1991	1991	20	Pueumbo-Quito	1	1	1	1	0	4	3	0
30/08/1990	1990	21	Yaruqui	1	5	1	1	0	4	0	3
25/09/1991	1991	20		1	1	1	1	0	4	3	0
27/02/1979	1979	32	Carchi, San Gabriel	1	5	3	2	0	1	4	0
		0		1	2	0	3	0	0	4	0
24/07/1965	1965	46		1	2	0	1	4	0	3	0
18/12/1976	1976	35	San Jose de Minas	0	2	0	1	4	0	3	0
		0	Quito, Checa	1	0	0	1	4	0	3	0
29/07/1988	1988	23	Yaruqui	1	5	2	1	0	2	0	3
18/08/1980	1980	31	Quito	1	2	1	1	0	1	0	3
07/11/1988	1988	23	Cotopaxi, Salcedo	1	1	1	1	4	0	3	0
26/02/1985	1985	26		1	2	0	2	4	0	3	0
20/03/1970	1970	41	Quito	1	2	1	1	1	0	5	0
27/08/1977	1977	34	Quito, Yaruqui	0	2	1	3	0	4	5	0
16/04/1983	1983	28	Quito	1	5	1	3	0	4	6	0
13/04/1978	1978	33	Ambato	1	2	0	1	4	0	5	0
22/04/1969	1969	42	Ibarra	1	2	0	2	2	0	1	0
10/07/1963	1963	48	Quito	1	2	0	1	0	4	3	0
01/01/1961	1961	50	Quito	1	2	1	1	0	2	3	0
18/09/1960	1960	51		1	2	0	1	0	4	0	3
10/08/1978	1978	33	Santo Domingo de los Tsachilas	1	2	0	2	0	4	3	0
04/11/1966	1966	45	Carchi	1	2	0	2	0	4	3	0
16/01/1979	1979	32	Yaruqui	1	2	1	1	0	1	1	0
18/06/1987	1987	24		1	5	1	1	4	0	3	0
09/10/1980	1980	31	Yaruqui	1	5	0	1	0	4	3	0
23/10/1988	1988	23	Quito	1	1	2	2	3	0	3	0
29/11/1969	1969	42	Checa	1	2	1	1	0	1	3	0
06/05/1985	1985	26	Riobamba	1	2	0	1	0	1	4	0
02/03/1983	1983	28	Quito	1	5	1	1	0	1	1	0
22/11/1984	1984	27	El Carmen	1	2	0	1	1	0	2	0
04/06/1974	1974	37	Pifo	1	2	1	1	0	1	4	0
01/10/1987	1987	24	Santo Domingo de los Tsachilas	1	4	4	3	0	1	0	6
16/05/1975	1975	36	Pifo	1	2	0	1	0	1	4	0
25/11/1968	1968	43	Yaruqui	0	2	0	1	4	0	4	0
15/11/1965	1965	46	Checa	1	2	0	1	0	1	0	0
09/07/1970	1970	41	Esmeraldas	1	2	0	1	4	0	4	0
28/10/1976	1976	35	Pifo	1	2	0	2	2	0	3	0
12/07/1980	1980	31	Guayas	1	2	0	2	4	0	4	0
21/08/1955	1955	56	Quito	1	2	0	1	0	1	1	0

NACIMIENTO	edad	edad1	LUGAR	SEXO	CIVIL	TENENCIA	VIVIENDA	URBANO	RURAL	PUBLICO	PRIVADO
10/12/1980	1980	31	Checa	1	2	1	1	3	0	3	0
21/12/1976	1976	35	Quito	1	2	2	2	0	4	6	0
15/06/1982	1982	29	Checa	1	2	0	3	0	0	0	0
07/10/1981	1981	30	Imbabura	1	5	1	1	4	0	3	1
12/02/1957	1957	54	Cayambe	1	2	0	1	0	1	2	0
23/08/1978	1978	33	Checa	1	5	0	2	4	0	1	0
29/09/1987	1987	24	El Quinche, Quito	1	2	1	1	0	4	2	0
10/11/1969	1969	42	Quito	1	2	1	1	0	4	3	0
18/06/1970	1970	41	Parroquia Atahualpa	1	2	0	1	4	0	4	0
13/06/1976	1976	35	Nanegalito	1	2	0	1	0	4	3	0
24/01/1963	1963	48	Puembo-Quito	1	2	0	1	0	4	3	0
10/04/1962	1962	49		1	2	0	1	1	0	1	0
21/05/1989	1989	22	Quito, Pifo	1	5	1	1	0	4	0	3
28/05/1982	1982	29	Quito, Checa	1	5	1	3	0	4	5	0
21/10/1982	1982	29	Quito, Pifo	1	2	1	1	0	4	3	0
03/05/1983	1983	28	Imbabura	1	2	1	1	0	4	3	0
09/03/1978	1978	33	Yaruqui	1	2	1	1	0	4	3	0
14/11/1963	1963	48	Puembo-Quito	1	2	0	1	0	4	3	0
23/03/1980	1980	31	Manabi, El Carmen	2	1	2	2	4	0	4	0
		0	Loja, Paltas	1	2	0	2	4	0	2	0
25/05/1978	1978	33		1	2	0	2	0	4	3	0
03/11/1983	1983	28		2	5	1	3	1	0	3	0
03/05/1984	1984	27	Yaruqui	1	4	1	2	4	0	0	3
27/06/1977	1977	34		1	2	2	2	0	4	3	0
28/10/1977	1977	34	Quito	1	2	5	1	0	4	4	0
01/12/1978	1978	33	Tumbaco	2	2	1	1	1	0	4	0
08/11/1981	1981	30	Tumbaco	1	1	5	2	1	0	3	0
05/12/1980	1980	31	Los Bancos, Mindo	2	5	3	2	2	0	4	0
16/12/1978	1978	33	Puembo-Quito	1	4	1	3	3	0	1	0
26/11/1985	1985	26	Puembo-Quito	2	2	3	2	0	3	4	0
13/02/1989	1989	22	Yaruqui	2	1	1	1	1	0	0	3
14/02/1983	1983	28	Puembo-Quito	2	1	3	2	1	0	1	0
28/09/1969	1969	42	Cañar, Biblian	1	2	1	1	0	1	3	0

CARGO	SERVICIO	DISPONE	SATISFACCION	BENEFICIOS	SEÑALE	CONOCE	PRACTICA	TRATO	VALORES	SEÑALE1
	1,6	2	2	3		1	1	1	2,3,4	
		1,2,3,4,5	3	1,3		1	1	2	3	
bodeguero despachador	6	1,2,3,4,5	1	1,2,3,4		1	1	1	1,2,3,4	
		0	0	1		1	1	0	1	
operador	1	1,2,3,4,5	2	1,3,4		0	0	2	3	
operador	1	1	1	1		1	1	1	3	
operativo	6	1, 5	1	1		1	1	1	3	
montacarguista	4	1,2,3,4,5	2	1,2,3,4		1	1	2	1,2,3	
operativo	4	5	1	4		1	1	1	3	
despachador	6	1,2,3,4,5	1	2		1	1	1	1,2,3	
estibador	1,7	1,3,5	2	1,2,4		1	1	2	2,3	
		5	2	4		1	1	2	3	
		2,5	2	4		1	1	2	2,3	
estibador logistica	6	3,5	2	1		1	1	2	2,3	
		5	2	4		1	1	2	1,2,3	
montacarguista	20	3,5	2	1,3,4		1	1	2	3	
operador especial	4	1,2,3,4,5	1	4		1	1	1	2,3	
Obrero	1	1,2,3,5	3	1,3,4		1	1	2	3	
	7	5	1	3		1	1	1	5	
operaria	7	4	1	1,3		1	1	1	3	
		3	2	1,3,4		1	1	1	3	
		5	2	1,3		1	1	2	3	
		5	2	1,3		1	1	2	3	
	1	1,3,5	2	1,2		1	1	2	3	
	1	1,2,3,5	3	1,3,4		1	1	2	2,3	
operario	1	1,5	3	1,3		1	1	1	2,3	
		1,2,3,5	3	1,3		1	1	1	3	
		1	0	0		1	0	2	1	
		1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	2	3	
operario	0,9	1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	1	3	
operario		1,2,3,4,5	1	1,3,4		1	1	1	1,3	
operador	0,7	3	1	3		1	1	2	3	
operador	1	3	1	3		1	1	1	3	
		1	3	0		1	1	1	3	
operario		1,2,3,4,5	0	1		1	1	1	3	
operario	8	2,3,4,5	0	1,3		1	1	2	3	
operario	0,8	3,4,5	3	1		1	1	1	1	
operador		1,2,3,4,5	2	3		1	1	2	2,3,4	
operario	1	0	3	1,3		1	1	1	3	
operador		2,3,4	2	0		1	1	2	1,2,3	
operador especial	1	1,2,3,4,5	2	3		1	1	2	1,3	
jefe de personal	23	2,5	3	1		1	1	2	4	carteles
operario-monitoreo	1	1,2,3,4,5	2	1,3,4		1	1	2	1,2,3,4	
		1,2,3,4,5	3	1,3,4		1	1	1	1,2,3	
	1	1,2,3,4,5	0	3		1	1	2	3	
empleado		1,2,3,4,5	2	1,3,4		1	1	0	1	
operario		1,2,3,4	2	1,3,4		1	1	1	1,3	
operativo	6	1,2,3,4,5	3	1,3		1	1	1	1,2,3	
		3,5	1	1,3,4		1	1	1	1	
auxiliar de laboratorio	4	1,2,3,4,5	2	1,3,4		1	1	1	1,3	
control de calidad, monitoreo		1,2,3,4,5	2	1,3,4		1	1	1	1,3	

CARGO	SERVICIO	DISPONE	SATISFACCION	BENEFICIOS	SEÑALE	CONOCE	PRACTICA	TRATO	VALORES	SEÑALE1
		1,5	2,5	2		1	1	1	1	
		1	1	1,2		1	1	1	3	
operario	1	1,2,3,4,5	3	1,3,4		1	1	2	3	
operario	1	1,2,3,4,5	1	1,3,4		1	1	1	1,2,3	
operario	1	1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	1	3	
operario	10	1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	2	1,3	
jefe de aseguramiento de calidad	6	2,3,5	2	1,3,4		1	1	1	2,3,4	
supervisor de produccion	9	1,5	1	1,3,4		1	1	1	1,2,3	
auxiliar de bodega		1,2,3,4,5	1	1,3		1	1	1	1,2,3,4	
auxiliar de bodega	3	1,2,3,4,5	2	3		1	1	1	1,3	
bodega de producto terminado	1 mes	1,3,4,5	1	1,3		1	1	1	1	
auxiliar de bodega		0	0	0		1	0	1	5	
auxiliar de bodega	12 dias	1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	1	1,3	
auxiliar de bodega	15 dias	1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	1	1,3	
auxiliar de bodega		1,3,4,5	1	1,3		1	1	1	3	
auxiliar de bodega		1,3,4	1	1,3		1	1	1	1,2,3,4	
BPT, bodega		1,3,4,5	1	1,3,4		1	1	1	1,2,3	
operador de planta	8	1,2,3,4,5	1	1,3,4,5	uniforme	1	1	1	3	
	5	1,2,3,4,5	1	1,3,4		1	1	2	1,3	
		1,2,3,4,5	1	1,3,4		1	1	1	1,3	
		1,2,3,4,5	1	1,3,4,5	vacaciones adicionales	1	1	2	1	
operador	1	1,2,3,4,5	2	1,3,4,5	seguro social	1	1	1	2,3,4	
	1	1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	1	3	
		1,2,3,4,5	1	1		1	1	1	3	
tecnico en mantenimiento	16	1,2,3,4,5	2	3		1	1	1	1,3,4	
auxiliar de mantenimiento	7	1,2,3,4,5	2	3		1	1	1	2,3	
planificador de mantenimiento	1	2,3,4	2	0		1	1	1	1,4,5	pagina web
tecnico en mantenimiento	9	1,2,3,4,5	2	1,3		1	1	1	1,2,3,4	
		1,2,3,4,5	3	1,2,3,4		1	1	2	1,3	
	21	1,2,5	3	3		1	1	1	1,3	
ordinador de produccion	29	1,2,3,4,5	1	1,2,3		1	1	1	1,3	comunicación verbal
operador de maquinas	30	1,2,3,5	2	1,3		1	0	2	1,3	
auxiliar de produccion	12	1,2,5	1	2,3		1	1	2	4	
	6	1,2,5	2	0		1	1	1	1,2,3,4,5	videos y charlas
operador	3	5	1	3		1	1	2	1	
	3	1,2,5	3	1,3,4		1	1	2	1,2,3	
operador de equipos especiales	7	1,2,3,4,5	2	3		1	1	2	3	
operativo de planta	4	1,2,3,5	3	3		1	1	2	2,3,4	
		2,3,5	3	1		1	1	2		
operador	4	1,2,5	2	1,3,4		1	1	1	1,2	
operador	2	5	2	3		1	1	2	1	
		3	2	3		0	0	1	3	
operario	17	1,3,5	1	4		1	1	1	1	
		1,2,5	4	2		1	1	2	2,4	
operativo	5	1,2,3,4,5	1	3		1	1	2	3	
operario	16	2,4,5	3	5	prestamo en el IESS	1	1	1	3	
		1,2,3	2	1,2,3,4		1	1	2	1,2,3	
		1,2,4,5	2	3		0	0	2	2	
		5	0	3		1	0	2	3	
operario	7	5	1	2,3,4		1	1	1	3	
operario	17	1,2,3,4,5	2	1,3,4		1	1	1	3	

CARGO	SERVICIO	DISPONE	SATISFACCION	BENEFICIOS	SEÑALE	CONOCE	PRACTICA	TRATO	VALORES	SEÑALE1
		1,3,5	2	4		1	1	2	1	
coordinador de produccion	4	2,4,5	2	1,4		1	1	1	1,2,3,4	
		1,2,3,4	3	4		1	0	2	1,2,3	
operativo	2	4	3	2		1	1	2	3	
operador	29	1,2,5	3	1		2	0	2	3,4	
		1,2,3,5	1	1,3,4		1	0	2	3,4	
operario	5	1,2,3,4,5	1	1,2,3,4		1	1	1	1,2,3,4	
operador de equipos especiales	9	1,2,3,4,5	2	1,2,3,4		1	1	2	1,2,3,4	
	19	1,2,5	2	1,3		1	1	2	3	
operador especial	13	1,2,3,4,5	1	1,3,4		1	1	1	3,4	
jefe de turno	28	1,2,3,5	1	1,3,4		1	1	1	2,3,4,5	correo electronico
		1	0	3		2	1	2	1	
operativo		2,4,5	2	2,3		1	1	2	2,3	
operativo	9	5	3	2,3,4		1	1	2	3	
operativo	4	1,2,5	3	2,4		2	2	2	2	
operativo	6	1,2,3,4,5	3	4		1	1	2	3	
operativo	4	2,4,5	2	4		1	1	2	3	
		1,2,3,4,5	1	3		1	1	1	3	
		1,2,3,4,5	1	1,3		1	1	1	1,3	
		5	3	3		1	1	2	3	
		1,2,3,4,5	1	1,3		1	1	1	3,4	
		1,2,3,4,5	2	1,3		0	1	2	1,2,3,4	
operario	2	5	3	1,3		1	1	2	1,2,3,4	
operador	5	2,4,5	3	3,4		1	1	2	1	
mantenimiento	5	3	1	3		1	1	2	3	
operativo de planta	5	1,2,3,4,5	2	3		1	1	2	3	
operativo de planta	2	1,2,3,4,5	3	0		1	1	1	3	
operativo de planta	0,6	1,2,3,4,5	2	3		2	2	2	3	
operativo de planta	4	1,2,3,4,5	1	3,4		1	1	2	2,3	
operativo de planta	4	2,3,4,5	3	1,4		1	1	2	2,3,4	
operativo de planta	1	1,2,3,4,5	2	1,3		1	0	2	3,4	
operativo de planta	1	1,2,3,4,5	1	1,3		1	1	1	1,3	
operario	11	2,3,5	2	1,3,4		1	1	2	2,3	



PARTICIPA	PROMUEVE	PERTENECE	DIVERSIDAD	PROCESOS	DISCRIMINACION	AMBIENTE	CLIENTES	SANCIONES	FUNDACION	PARTICIPADO	SIDO
0	0		0	0	0	0	0	0	1	1	1
1	1		4	4	4	1	1	1	2	2	1
2	2		3	0	1	1	1	2	2	2	0
1	4		0	1	1	1	1	1	1	2	0
1	1		0	0	1	1	1	1	2	2	1
3	2		4	3	2	3	4	3	2	2	0
1	1	si	1	1	2	1	1	1	1	2	1
1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	no	4	3	2	1	1	2	1	2	0
2	1		3	2	2	2	2	2	1	1	1
1	1		1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	1		0	1	1	1	1	1	1	2	1
1	2	no	1	1	1	1	1	1	2	2	
0	1		1	1	1	1	1	1	2	2	
1	1		1	1	1	1	1	1	2	2	1
0	0		1	1	0	0	0	0	1	1	1
1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	no	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2		2	2	0	1	2	2	1	2	1
1	1	no	1	1	1	1	1	1	2	2	
1	1		1	2	1	2	1	1	2	2	
1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	si	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	si	1	1	1	1	1	1	1	2	0
1	1		1	1	1	1	1	1	1	2	
2	1		4	4	2	2	3	1	2	2	
1	1		0	1	2	1	1	1	1	1	1
2	2		2	2	2	2	1	1	1	1	1
1	1	si	2	1	1	1	1	1	1	2	1
2	2		2	2	2	1	2	3	1	1	1
3	2		2	2	1	3	2	2	1	2	1
1	1	si	1	2	1	2	1	1	1	1	1
1	1	no	2	1	2	1	1	1	1	2	1
2	2		4	2	1	1	1	2	1	1	1
2	2		2	1	2	1	2	2	1	2	1
2	3		2	2	2	2	2	3	1	2	
2	2		2	2	2	3	2	1	2	2	2
1	1		1	2	4	2	1	4	1	2	1
1	1	no	2	2	1	1	1	1	1	2	
0	4		0	0	0	4	1	0	2	2	0
2	2		2	2	2	2	2	2	1	2	1
2	2		3	3	3	3	3	3	1	2	
2	2		2	2	3	2	2	1	1	1	1
2	0		0	0	0	0	0	0	2	2	1
2	2		2	2	2	2	2	0	1	1	1
0	0		0	0	0	0	0	0	2	2	0
2	3		2	2	2	2	2	4	1	2	1
2	1		0	1	1	1	0	0	1	1	1
2	1	si	1	2	1	1	1	1	1	2	1

PARTICIPA	PROMUEVE	PERTENECE	DIVERSIDAD	PROCESOS	DISCRIMINACION	AMBIENTE	CLIENTES	SANCIONES	FUNDACION	PARTICIPADO	SIDO
0	2		0	0	0	2	2	3	1	2	1
1	1		1	3	3	1	1	1	1	2	0
0	0		0	0	3	0	0	0	1	2	0
2	2		2	3	2	2	0	2	1	1	2
4	3		4	2	2	2	2	1	2	2	1
2	2		1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2		2	2	3	3	2	3	1	2	1
1	2	si	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1		1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2		4	2	2	2	1	1	1	2	1
1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	no	4	4	2	2	1	2	2	2	0
2	2		4	3	2	2	1	2	1	1	1
2	1	no	3	3	2	3	2	1	1	2	0
2	2		4	4	4	3	2	2	1	2	1
2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	0
1	1	si	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1		1	2	1	1	1	1	1	2	0
2	2		2	1	2	1	2	3	2	1	1
1	1	no	2	2	2	1	1	2	1	1	1
1	2		2	2	1	2	2	2	1	0	1
2	2	no	1	1	1	2	1	1	1	0	1
2	2	no	1	2	2	2	2	2	2	2	0
2	1	no	2	2	2	1	1	1	2	2	0
2	2	no	3	3	2	2	2	2	1	1	1
1	1	no	3	3	3	2	2	2	1	1	1
2	2	no	3	2	2	2	2	2	2	2	0
2	2	no	2	2	2	2	2	3	1	1	3
3	3	no	2	2	2	2	2	1	1	2	0
3	2	no	2	2	3	2	2	3	1	2	0
2	2		1	1	2	1	1	1	2	2	0
2	1	si	1	2	1	1	1	1	1	2	0

OTROS	GUARDERIA	EMPLEADO	MENORES	BECAS	SALUD	HORARIO	MADRES	REMUNERACIONES	CRITERIO	CONOCE	POLITICA	COMPLETAR
2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0
2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	4
2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	4
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	4
2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3	2	4
2	0	0	0	0	0	1	0	2	1	2	2	4
2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4
2	0	0	0	1	0	0	0	1	2	3	2	4
2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	1	4
2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3	2	4
2	0	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	4
0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0
2	0	0	0	0	0	0	1	2	1	3	2	2
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	3	0	2
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	2
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	3	2
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	3	2
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	3	3	2
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	1	4
0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	3	2	2
2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	1	0	1	0	2	1	1	4	4
2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	1	1
2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2
2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	4
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0
2	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	2	4
2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	4
2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1
2	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	4	4
2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0
2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1
2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	2	0
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0
0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	3
2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	3

OTROS	GUARDERIA	EMPLEADO	MENORES	BECAS	SALUD	HORARIO	MADRES	REMUNERACIONES	CRITERIO	CONOCE	POLITICA	COMPLETAR
0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	3	1	2
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	1	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	2	3	2	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	4
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	4
2	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	0
2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	3	4
2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1
1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	4	1	4
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	3	3
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	1	4
2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	0	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	0
2	0	0	0	1	0	0	0	2	2	4	2	4
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	0	0	0	0	1	1	1	1	2	3	2	2
2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	1	1
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2
2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	4
2	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	4
2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	3
2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	4	2	4
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2
2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3
2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	4
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1
2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	1	3
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	1	3
2	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	1	1
2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	2	2
2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1
2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	4
2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1
2	0	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	0

OTROS	GUARDERIA	EMPLEADO	MENORES	BECAS	SALUD	HORARIO	MADRES	REMUNERACIONES	CRITERIO	CONOCE	POLITICA	COMPLETAR
	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	2	2
	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	4
	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0
	2	0	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
	2	0	0	1	0	0	0	1	1	2	1	4
	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1
	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2	0	0	1	0	0	0	1	1	3	2	4
	2	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2
	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
	2	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1
	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	2	0
	2	0	0	0	1	1	0	2	1	1	1	4
	2	0	1	1	0	0	0	1	2	2	2	3
no he participado	2	0	0	0	1	0	0	2	2	4	1	0
	2	0	0	1	0	0	0	1	1	4	1	4
	2	0	0	0	0	0	0	2	2	4	1	4
	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
	2	0	0	1	1	0	1	1	1	2	1	4
	2	0	0	1	0	0	0	2	2	4	2	4
	2	0	1	1	0	0	1	2	1	2	1	4
	2	0	0	0	1	0	0	1	1	2	2	4
	2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	4
	2	0	0	0	0	0	0	2	2	3	2	2
	2	0	0	0	0	0	0	2	2	3	2	2
	2	0	0	1	1	1	0	1	1	2	2	4
	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4
no	2	0	0	1	1	0	0	1	1	2	2	4
	2	0	0	1	1	1	0	2	1	2	2	4
no	2	0	0	1	1	0	0	1	2	3	2	3
no	2	0	0	1	0	0	0	1	2	3	2	4
no	2	0	0	0	1	0	0	1	1	2	2	4
	2	0	0	1	0	0	0	1	2	2	2	0

RELACION	SEÑALE	TAREAS	CLARA	DENTRO	OPORTUNA	MEDIO
1		2	2	3	2	4
0		0	0	0	0	0
0		0	0	0	0	0
0		0	0	0	0	0
0		2	0	0	0	0
0		0	0	0	0	0
0		2	1	2	1	4
4		2	2	2	1	4
1		2	1	2	2	4
3		2	1	1	1	4
2		2	1	2	2	4
1	Induccion de B.P.M.	2	1	2	2	4
1	instrucción de B.P.M.	2	1	2	2	4
4		2	2	3	1	4
2		2	2	2	2	4
4		2	2	2	1	4
2		2	3	2	2	3
4		2	2	3	1	4
2	Seguridad Industrial	2	2	2	0	4
3		2	2	2	2	4
1	Seguridad Industrial	2	2	2	2	0
1	curso de H.C.C.P. seguridad industrial, manufactura	2	1	1	0	4
1	seguridad industrial, manejo quimico	2	2	2	2	4
1	seguridad industria, manejo quimico	2	2	2	2	4
1	seguridad industrial, manejo quimico	2	1	2	2	4
1	supervision de personal, capacitacion personal	2	1	2	1	4
1	seguridad industrial, manejo quimico, practicas de manufacturas	2	1	2	2	4
0	curso de B.P.M. de H.P.C.C.	2	1	1	1	3
0		0	1	1	1	0
1		2	1	4	2	4
1		1	1	1	2	4
1		2	2	1	2	4
1		1	1	1	1	4
0		2	0	1	0	4
4		2	2	2	0	4
1	primeros auxilios, seguridad industrial	2	1	0	2	4
1	ambiente laboral, facilitadores, trabajo en equipo	2	1	2	4	2,4
1		2	1	1	1	4
1	para mejores de la empresa	2	1	2	3	4
0		2	0	2	3	0
1		2	1	1	2	4
1	seguridad industrial, B.P.M. e industrial, trabajo en equipo	2	1	1	2	4
1	supervisor industrial, trabajo en equipo	2	2	4	1	2,4
0	calidad	2	1	1	3	4
1		2	1	1	4	4
0		2	1	1	1	4
1	curso de B.P.M de H.A.C.C.P.	2	1	1	2	3,4
0		2	0	0	0	4
1	trabajo en equipo	2	2	2	0	4
1	seguridad industrial	2	1	0	0	0
1	curso de B.P.M de H.A.C.C.P., metrologia, microbiologia	2	1	1	2	2,4
1	curso de B.P.M y H.A.C.C.P. y metodologia, monitoreo	2	1	1	2	3,4

RELACION	SEÑALE	TAREAS	CLARA	DENTRO	OPORTUNA	MEDIO
0		1	0	0	0	0
1	capacitacion en equipo	2	1	1	2	4
1		2	1	2	3	4
1	trabajo en equipo	2	1	1	3	4
1	curso de buenas practicas de manufactura	2	1	1	3	4
2	curso de B.P.M. y trabajo en equipo	2	1	2	1	4
1	curso de B.P.M., de calidad, trabajo en equipo, gerencial	2	2	1	1	1,2,3
1	supervision industrial, trabajo en equipo	2	1	1	2	2,4
1	BPM, Iso 22000	2	1	1	3	4
1	BPM, Iso 22000	2	1	1	2	4
0	curso de buenas practicas de manufactura	2	1	1	0	4
1		2	1	1	1	4
1		2	1	1	4	1,4
1		2	1	1	4	4
1		2	1	0	1	4
1		2	1	1	2	4
1	buenas practicas de manufactura	2	1	1	3	3
1		2	1	1	0	4
3		2	2	2	2	3
1		2	1	1	1	3
4		2	4	1	2	3,4
3	cursos de valores y empleamientos	2	1	2	3	4
4		2	1	1	2	4
1		2	1	1	1	3,4
1		2	1	1	2	1,4
2	formacion de auditores internos y facilitadores	2	1	1	3	4
0	manejo EAM	2	1	1	1	2
2	modulo de programacion PLC, metodologia basica 1.	2	2	2	2	1,4
1		2	1	1	0	4
3	curso de computacion completa	2	1	1	2	1,3
1	computacion excel inicial e intermedio, desarrollo humano	2	1	2	2	1,4
3	excel	2	2	2	3	3,4
3	curso de computacion avanzada excel basico	2	1	2	1	4
2		2	2	4	2	4
1	capacitaciones continuas	2	2	1	2	4
4		2	1	1	2	1,2,4
1	curso de excel basico	2	1	2	2	4
2	seguridad industrial, ambiente laboral	2	2	1	2	3
1	buenas practicas	2	1	2	2	4
2		2	1	1	3	1
1		2	1	2	2	4
1		2	3	4	0	4
3	computacion	2	1	1	1	4
3		1	3	2	1	4
2	seguridad industrial	2	2	1	3	4
0		2	1	3	0	3,4
1		2	1	2	2	1
0		2	0	0	0	3
4		2	1	2	2	4
1		2	1	1	3	4
0		0	1	1	1	0

RELACION	SEÑALE	TAREAS	CLARA	DENTRO	OPORTUNA	MEDIO
2		2	2	2	4	3
1	desarrollo de personas	2	1	1	2	1,2,3,4
0		2	0	0	0	0
4		1	4	3	4	3
1		2	2	2	3	4
1		2	1	1	1	4
1	B.P.M. primeros auxilios	2	1	1	0	4
3		2	2	3	1	1,3,4
1	buenas practicas de manufactura y primeros auxilios	2	1	1	1	4
2	cursos de excel	2	1	0	2	4
1	excel basico e intermedio, El supervisor y el rol en seguridad laboral	2	1	1	1	2,4
4		2	2	3	0	0
1	cursos de buenas practicas de manufactura	2	1	1	3	4
2	seguridad industrial, control de contaminacion y plagas, B.P.M., P.E.P.S.	2	1	1	2	4
0		1	1	0	1	3,4
4		2	2	3	2	4
3	proteccion y conservacion del agua	2	1	2	3	4
1	curso de excel	2	1	2	2	4
1	B.P.M.-S.P.P., sensorial, trabajo en equipo, primeros auxilios, seguridad industrial	2	1	1	3	4
4		1	3	2	2	4
3	curso de B.P.M y H.C.C.P.	2	1	1	2	4
1	primeros auxilios, trabajo en grupo, enfermedades en comun dentro de la planta o afuera, seguridad industrial	2	1	3	2	4
1	primeros auxilios y seguridad industrial	2	1	3	2	4
2		2	1	1	4	4
2		2	1	1	4	4
2	curso de B.P.M. y trabajo en equipo	2	2	2	2	4
2	curso de B.P.M.	2	2	2	2	4
4		2	1	2	3	4
2	trabajo en equipo y manejo de maquinarias	2	2	2	3	4
2	trabajo en equipo	2	2	2	3	4
2	mantenimiento de maquinas	2	2	2	3	4
2	curso de mantenimiento de maquinas	2	1	2	2	4
0	curso de excel basico	2	1	1	1	4

ACTIVIDADES	TIEMPO	TRABAJO	JEFES	PROBLEMAS	SUGERENCIAS
1	2	2	1	falta de comunicación	optimista, ayuda
1	1	1	1		
0	0	0	0		
0	0	0	0		apoyo de ideas
0	1	1	1		
0	0	0	0		muy bien
1	1	1	1		
1	1	1	1	falta de comunicación	con personalidad
1	1	1	1		escucha con atencion
2	1	1	1		actualmente mas accesible, tranquilo
1	1	2	1	carro mal cargado, fundas de alimentos humedas	
1	1	1	1		
1	1	1	1	no tiene una buena forma de comunicación con el coordinador de logistica	
1	1	2	1	finde de semana falta de pallets, no se puede bajar la materia prima	no hace caso
1	1	1	1		
1	1	2	1		no hace caso
1	1	1	1	falta de comunicación	toma atencion, pero casi nunca actua sobre las sugerencias o pedidos
1	1	1	1	falta de comunicación	Aplicado
1	1	1	1		se trata de informar sobre las actividades de trabajo
0	1	1	1		de buena manera
1	1	2	1	todo bien	de buena manera
1	1	1	1		no es de buena manera
1	1	1	1		de buena manera
1	1	2	1		de buena manera
1	1	1	1	malos entendidos, falta de comunicación	en ocasiones no toma en cuenta
1	1	1	1		
1	1	1	1	ninguno, todo es bueno	atento y comparte las ideas
0	1	2	1		
1	1	2	1		
0	1	1	1	ambiente de trabajo normal	si toma en cuenta
1	1	1	1		
1	1	1	1		bien, podemos participar
1	1	1	1		bien, por que con estas sugerencias aprendemos de los demas
2	1	1	1		una manera media exagerada, con un enojo
1	1	1	1	falta de compañerismo	
1	1	1	1	no	muy exelente y la acoge
1	1	1	1		las toma en cuenta
0	1	1	1	falta de compañerismo, entre grupos	aveces mal
2	1	1	1		aveces molesta
2	1	1	1	no entendimiento y falta de comunicación	normal
1	1	1	1	ideas diferentes y carácter	escucha la sugerencia y la analiza
2	1	1	1	falta de comunicación oportuna	las escucha y da sus razones, si es aplicable o no
1	1	1	1	area de trabajo no limpia, productos que no cumplen con especificaciones	escucha, pide soluciones, formas de resolver cualquier problema
1	1	2	1	no hay comunicación, no hay apoyo	pone atencion y practica
1	1	1	1		muy bien
1	1	1	1		sabe escuchar y dar soluciones
0	0	0	1		
2	1	1	1		toma en cuenta las sugerencias
1	0	1	1		
1	1	1	1		sabe escuchar y dar soluciones, para mejorar
1	1	1	1		sabe escuchar y dar soluciones para mejorar cualquier problema

ACTIVIDADES	TIEMPO	TRABAJO	JEFES	PROBLEMAS	SUGERENCIAS
2	1	1	0		
1	1	1	1	cuando hay problemas en las maquinarias	en forma tranquila y con mucha paciencia
1	1	1	1	sin quejas	
1	1	1	1		la recibe con buena energia y le gusta que los empleados actuen
1	1	1	1	no hay igualdad en el grupo	actua de manera respetuosa
1	2	1	2	malestar de los compañeros por mal genio del jefe	rechaza de acuerdo a quien da la sugerencia
1	1	1	1	comunicación deficiente, falta de sinceridad, falta trabajo en equipo	muy bien, las escucha y recepta de buena manera, gran apertura
1	1	1	1	falta de iniciativa por falta del personal operario	siempre abierto a sugerencias
1	1	1	1		escucha todo, toma la mejor decisión para todos
1	1	1	1		busca sugerencias
1	1	1	1		muy bien
1	1	1	1		no presta mucha atencion
1	1	1	1		buena manera y presta atencion
1	1	1	1		pide sugerencias
0	1	1	1		cordial, aporta ideas
1	1	1	1	cuando entregamos los despachos	bien
1	1	1	1		muy buena
1	2	1	1		cualquier hora del dia, mediante comunicación
1	2	1	1	falta de comunicación	de buena manera
1	1	1	1		
1	2	2	1	todo de lo mejor con respeto	sin ninguna novedad
2	1	1	1	por el ruido, no hay tiempo	escucha, si le conviene aplica
1	1	1	1		bueno, han sabido escuchar
0	1	1	1	sin problemas	aplican sugerencias
1	1	2	1	tiempo	tranquilo en ocasiones molesto
1	1	1	1	impuntualidad y el clima hipertermico	todas las ideas son aceptadas pero da importancia a las mas importantes
1	1	1	1		escucha y piensa, luego decide
1	2	2	1	falta de organización de mantenimiento y repuestos de maquinaria	escucha pero no cumple
1	1	1	1		bien
1	1	1	1	falta de comunicación entre los turnos	escucha y llega a un acuerdo
1	1	1	1	la alimentacion en la noche	escucha y sugiere
1	1	1	1		de buena manera
1	1	1	1	falta de comunicación, la alimentacion mala	escucha y actua
1	1	1	1		responsable y con valores
1	1	1	1	ninguno	escucha con tranquilidad
1	2	1	1		pregunta y da solucion
1	1	1	1		actua rapido
1	1	1	1		se le comunica con la verdad
1	1	1	1	muy exigentes	
2	1	1	1	discriminacion	con agrado por que damos mejoras
1	1	1	1	la comunicación	de manera comprensible
2	2	2	0		
1	1	2	1		
2	1	2	1		se comunica directamente
1	1	1	2	no existe compañerismo	mal, no sabe organizarse
2	1	1	1	ninguno	de buena manera
1	1	1	1		bien
1	1	1	1		
1	1	1	1		
1	1	1	1		
1	1	1	1		muy bien
1	1	1	1		

ACTIVIDADES	TIEMPO	TRABAJO	JEFES	PROBLEMAS	SUGERENCIAS
1	1	1	1		
1	1	1	1		muy abierto
0	0	1	1		
1	1	1	2		
1	2	1	1		
1	1	1	1		
1	1	1	1		pone atencion y apoyo
1	1	2	1	falta de comunicaci3n	
1	1	1	1		escucha y da soluciones de muy buena manera
1	1	1	1	daños en los equipos, falta de personal	busca los medios adecuados para su realizacion cuando es necesario
1	1	1	1		el debe saber lo que tiene que hacer
2	1	1	1	todo debe ser por igual, no hay mucha comunicaci3n	escucha las sugerencias y mira si es conveniente
1	2	1	2	falta de comunicaci3n, exceso de ruido	muy bien
2	1	1	2	mala relacion entre algunos compaÑeros	si difunde con los otros jefes superiores
1	0	1	1	falta de comunicaci3n	
1	1	1	1		escucha y dialoga
2	1	1	1		El jefe muy bien, tratamos de mejorar aveces de buena manera
1	1	1	1	falta de compaÑerismo y colaboracion	escucha y entiende a nuestros pedidos
2	2	2	1		escucha, analiza y toma en cuenta
1	1	1	1	falta de comunicaci3n	comparte sugerencias y da opiniones, buena comunicaci3n
1	1	1	1	compaÑeros no consistentes en el trabajo	de buena manera
1	1	1	1	ninguno	de buena manera
1	1	1	1	ninguno	parcial con las sugerencias
2	1	1	1		de buena manera
1	1	1	1		con respeto
1	1	1	1		con respeto
1	1	1	1	chismes	con amabilidad y respeto
1	1	1	1		gentil y atento
1	1	1	1		cordialmente
1	1	1	1	falta de actitud de los compaÑeros para realizar tareas	buena atencion, lo analiza para ponerlo en practica



EQUIPO	METAS	INDUCCION	PROPONER	MEJORAR	SIRVE	SUELDOS	SATISFECHO	SIENTE	FELICITA	INFORMADO	INSPIRAN	ORGULLOSO
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
0	2	3	3	3	1	2	2	1	4	2	2	1
1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2
1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
1	1	4	2	1	1	1	2	1	2	4	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1
1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2
1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	0
1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1
1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1
1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1
1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1
1	1	3	3	2	0	1	1	1	0	1	1	1
1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	1
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1
1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1
1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	1	4	3	4	4	1	2	4	4	0	0	1
1	1	0	0	0	0	1	2	1	2	2	2	1
1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	1	2	2
1	1	2	4	1	1	2	3	1	3	4	1	1
1	1	0	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1
1	1	4	4	1	1	1	2	2	4	4	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1

EQUIPO	METAS	INDUCCION	PROPONER	MEJORAR	SIRVE	SUELDOS	SATISFECHO	SIENTE	FELICITA	INFORMADO	INSPIRAN	ORGULLOSO
1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	2
1	1	2	3	4	3	1	3	3	4	2	4	1
1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1
1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
0	0	2	2	1	1	2	2	2	4	0	4	1
1	2	1	3	2	1	1	2	1	4	1	2	1
1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
2	2	1	0	1	0	2	3	1	1	1	1	1
1	2	4	3	2	4	1	2	2	3	2	3	1
1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
1	0	2	2	1	1	2	3	1	4	1	3	1
2	0	2	2	2	2	2	2	3	4	1	3	0
1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1
2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1
1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	3	2	1



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

### **DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN**

Yo, **VERÓNICA ELIZABETH ALMINATE GALINDO**, CI: 1715986194, autora del trabajo de graduación intitulado: **“Diagnóstico del Stakeholder público interno de Pronaca y propuesta para el mejoramiento de las condiciones laborales”**, previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la Facultad de **Psicología**

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

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

Quito, noviembre del 2011

Verónica Elizabeth Alminate Galindo

CI: 1715986194