



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS**

### **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“Diseño de un sistema de Responsabilidad Empresarial bajo las Normas ISO 26000, para el crecimiento empresarial en la Comercializadora de Insumos y Productos Agropecuarios “CIPROAGRO” en la ciudad de Latacunga”.**

Proyecto de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial.

#### **Autores:**

Caiza Mullo Milton Marcelo

Tipán Toapanta María Esther

#### **Tutor:**

Ing. MSc. Diana del Carmen Marín Vélez

**Latacunga – Ecuador  
MARZO - 2022**



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Caiza Mullo Milton Marcelo y Tipán Toapanta María Esther, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL BAJO LAS NORMAS ISO 26000 PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”, siendo la ingeniera M.Sc. Diana del Carmen Marín Vélez tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, marzo 2022

  
.....  
Caiza Mullo Milton Marcelo  
Estudiante  
C.I. 0503655466

  
.....  
Tipán Toapanta María Esther  
Estudiante  
C.I. 0503134967





## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL BAJO LAS NORMAS ISO 26000 PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, de Caiza Mullo Milton Marcelo y Tipán Toapanta María Esther, de la carrera de Ingeniería Industrial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, marzo 2022

MSc. Diana del Carmen Marín Vélez

DOCENTE TUTOR

C.I. 1204144503




## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; por cuanto, los postulantes: Caiza Mullo Milton Marcelo y Tipán Toapanta María Esther con el título de Proyecto de titulación: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL BAJO LAS NORMAS ISO 26000 PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

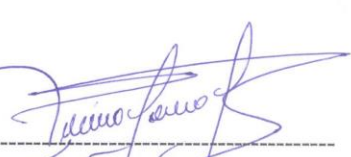
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, marzo 2022

Para constancia firman:

  
-----  
**Lector 1**  
Ing. M.Sc. Raúl Heriberto Andrango Guayasamín  
CC: 171752625-3

  
-----  
**Lector 2**  
Ing. M.Sc. Josué Constante Armas  
CC: 050203456-1

  
-----  
**Lector 3**  
Ing. M.Sc. Edison Patricio Salazar Cueva  
CC: 050184317-1



**COMERCIALIZADORA  
DE INSUMOS Y  
PRODUCTOS  
AGROPECUARIOS**

Dir: Av. Marco Aurelio Subía 1-01 y  
Río Pumacunchi.  
Teléfonos: 032802609 / 0962311414  
E-mail: ciproagro@gmail.com  
Latacunga - Ecuador

## **AVAL DE LA EMPRESA**

Latacunga, marzo 2022

Mediante el presente documento doy a conocer que el sr. Caiza Mullo Milton Marcelo con C.I. 0503655466, y la Srta. Tipán Toapanta María Esther con C.I. 0503134967, estudiantes de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, de la carrera de ingeniería INDUSTRIAL, participan en la realización del proyecto de investigación con el siguiente tema **“Diseño de un sistema de Responsabilidad Empresarial bajo las Normas ISO 26000, para el crecimiento empresarial en la Comercializadora de Insumos y Productos Agropecuarios “CIPROAGRO” en la ciudad de Latacunga”**, llevando a cabo en las fechas establecidas por la universidad.

Se manifiesta el apoyo incondicional para el estudio y ejecución del proyecto de investigación, proporcionándoles información necesaria para su cumplimiento.

Atentamente;

---

Ing. José Francisco Tipán  
Gerente Comercial

---

Matriz: Av. Marco Aurelio Subía 1-01 y Río  
Pumacunchi. Teléfonos: 032802609 / 0962311414

Zumbahua: Calle Juan Tamayo.  
. Celular: 0985895305

Saquisilí: Mariscal Sucre y Bolívar  
. Celular: 0980010283

## **AGRADECIMIENTO**

*Me van a faltar palabras para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento en especial a mi madre y mis abuelitos que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron su apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible al final lo hemos logrado familia.*

*Asimismo, agradezco infinitamente a mis hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y por nunca dejarme solo.*

*De igual forma, agradezco a mi director de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Ingenieros, gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.*

***Marcelo Caiza***

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento profundo a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes, a las personas que pusieron un granito de arena en cualquier momento durante este proceso académico. En especial a mi hermano José Tipán por su ayuda incondicional durante este proceso académico en el que he estado a punto de rendirme, con sus palabras ha sabido enseñarme que para conseguir éxito en la vida hay saber levantar una y otra vez.*

*Mi profundo agradecimiento a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Técnica de Cotopaxi.*

***Esther Tipán***



## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo principalmente a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi querida Madre María Ofelia Mullo Jaya, quién está en el cielo a quien prometí mi esfuerzo y dedicación a mis hermanos por el apoyo incondicional y a toda mi familia y amigos por la ayuda brindada durante toda mi vida estudiantil.*

***Marcelo Caiza***

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo dedico a las mujeres, aquellas madres solteras, aquellas mujeres que sobre salen solas, saben demostrar a la sociedad que, si podemos trabajar, estudiar y a ser responsables en casa con nuestros hijos; Este proyecto de investigación dedico a mi familia, especialmente a mi hija, quien ha sido mi fortaleza para no rendirme y lograr un objetivo más en mi vida y quien sigue mis pasos.*

***Esther Tipán***

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AVAL DE LA EMPRESA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
DEDICATORIA.....	8
DEDICATORIA.....	9
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	10
ÍNDICE DE FIGURAS .....	13
ÍNDICE DE TABLAS .....	14
RESUMEN .....	15
ABSTRACT .....	16
<i>AVAL DE TRADUCCIÓN</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.- INFORMACIÓN GENERAL.....	18
2.- INTRODUCCIÓN .....	20
2.1.- EL PROBLEMA. ....	20
2.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....	21
2.3 OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN.....	21
2.4.- BENEFICIARIOS .....	21
2.5.- JUSTIFICACIÓN.....	22
2.6.- HIPÓTESIS .....	23
2.7.- OBJETIVOS.....	23

2.7.1 Objetivo General.....	23
2.7.2 Objetivos Específicos. ....	23
2.8.- SISTEMA DE TAREAS.....	24
3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	26
3.1 Antecedentes.....	26
3.2 ESTADO DEL ARTE .....	26
3.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE). ....	26
3.2.2 Normas ISO 26000. ....	27
3.2.3 Principios de la Norma ISO 26000.....	28
3.3.6 ¿Cuáles son los principios en los que se basa la Norma ISO 26000? .....	30
3.3.7 Beneficios de la Implementación de la Norma ISO 26000 en las organizaciones. ....	32
3.3.8 Valores que deben ser implementados en las Organizaciones bajo la aplicación de la Norma ISO 26000.....	33
3.3.9 Ventajas de la aplicación de la Norma ISO 26000.....	35
3.3.10 Cómo integrar la responsabilidad social en la organización bajo la Norma ISO 26000. ....	35
3.3.11 Características de una organización u empresa en relación con la Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000.....	35
3.3.12 Fases para la implementación de una guía enfocada en la Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000.....	36
4.- MATERIALES Y MÉTODOS. ....	37
4.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
5.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS. ....	38
5.1. ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “CIPROAGRO”, PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA RSE BASADO EN LA NORMA ISO 26000.....	38
5.1.1 Análisis FODA de la empresa “CIPROAGRO”.....	39

5.2. IDENTIFICAR LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS SOBRE RSE CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA, BASADOS EN LA NORMA ISO 26000.....	43
5.2.1. Determinación de las materias fundamentales (RSE), que pueden ser desarrollados en la empresa.....	45
5.2.2. Trabajo y relaciones laborales .....	47
5.3 GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA CIPROAGRO ENFOCADA EN LAS PRÁCTICAS LABORABLES. ....	58
5.3.1. Ciproagro y las prácticas laborales .....	66
5.3.2. Plan de acción RSE de CIPROAGRO.....	69
5.4. IMPACTOS DEL PROYECTO .....	77
5.4.1. Impacto ambiental .....	77
5.4.2. Impacto económico.....	77
5.4.3. Impacto social.....	77
5.5. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO.....	78
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
6.1 CONCLUSIONES .....	79
6.2 RECOMENDACIONES .....	80
7. BIBLIOGRAFÍA .....	81
8. ANEXOS .....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1. Normas ISO 26000 [10] .....	28
Fig. 2. Principios Fundamentales Norma ISO 26000 [6] .....	31
Fig. 3. Valores a aplicar bajo la Norma ISO 26000 Cávala [6].....	33
Fig. 4. Información RSE .....	51
Fig. 5. Prácticas laborales .....	52
Fig. 6. Responsabilidad social con trabajadores .....	53
Fig. 7. Condiciones laborales.....	54
Fig. 8. Capacitaciones relacionadas con salud.....	55
Fig. 9. Programas para incentivar la conducta responsable.....	56
Fig. 10. Guía enfocada en la responsabilidad social empresarial .....	57
Fig. 11. Proceso del RSE y su mención en las prácticas laborales .....	59
Fig. 12. ISO 26000.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Tabla de beneficiarios directos. [3] .....	22
TABLA 2. Tabla de beneficiarios in directos. [3] .....	22
TABLA 3. Sistema de Tareas. [3] .....	25
TABLA 4. Matriz de materias fundamentales y asuntos. [3] .....	29
TABLA 5. Fases y estrategia para aplicación de un Sistema de Responsabilidad Social...36	
TABLA 6. Análisis FODA de la Empresa “CIPROAGRO” .....	39
TABLA 7. Estrategias para mantener las fortalezas en la Empresa “CIPROAGRO” .....	41
TABLA 8. Estrategias para mantener las oportunidades que tiene la Empresa “CIPROAGRO” .....	41
TABLA 9. Estrategias para mitigar las debilidades que tiene la Empresa “CIPROAGRO”. .....	42
TABLA 10. Estrategias para mitigar las amenazas que tiene la Empresa “CIPROAGRO”. .....	43
TABLA 11. Información RSE .....	51
TABLA 12. Prácticas laborales .....	52
TABLA 13. Responsabilidad social con trabajadores .....	53
TABLA 14. Condiciones laborales.....	54
TABLA 15. Capacitaciones relacionadas con salud.....	55
TABLA 16. Programas para incentivar la conducta responsable .....	56
TABLA 17. Guía enfocada en la responsabilidad social empresarial .....	57
TABLA 18. Fase de la implementación del plan estratégico RSE.....	66
TABLA 19. Stakeholders de la empresa CIPROAGRO .....	68
TABLA 20. Plan de acción RSE de CIPROAGRO.....	69
TABLA 21. Plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial .....	73
TABLA 22. Presupuesto del Proyecto Investigativo.....	78

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

**TEMA:** “DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL BAJO LAS NORMAS ISO 26000 PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”

**Autores:** Caiza Mullo Milton Marcelo  
Tipán Toapanta María Esther

**Tutora:** Ing. M.Sc Diana Marín.

### RESUMEN

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, dentro de la empresa “CIPROAGRO”, con el objetivo de diseñar una guía enfocada en la responsabilidad social empresarial, con base en la ISO 26000, la importancia de la RSE y los beneficios que provoca tanto en trabajadores y en la sociedad en general. La RSE está dirigida a todas las instituciones que deseen alcanzar un desarrollo integral y sostenible en el tiempo, mediante diferentes estrategias que permitan a estas organizaciones asumir un rol protagónico en el progreso de la sociedad. La consideración teórica, científica de la comprensión, iniciativas, credibilidad, prácticas organizacionales, comunicación y las características de la Responsabilidad Social empresarial ayudaron a la sustentación de estudio sobre la norma más conocida en gestión de calidad como lo es la norma ISO 26000. La metodología de la investigación es de carácter descriptiva por la necesidad de implementar este tipo de normas en la empresa, además es de campo debido a que se trabajó directamente en la empresa “CIPROAGRO”. El diseño de una guía estratégica que permita ayudar a la identificación de las necesidades sobre la norma ISO 26000, en donde la responsabilidad empresarial es una forma de perdurar en el tiempo. Finalmente se presenta las conclusiones que es beneficioso para “CIPROAGRO” y sus trabajadores la inclusión de los principios de la ISO, con la que se realizará procedimientos socialmente responsables en el proyecto de investigación, así mismo sus respectivas recomendaciones que fortalezcan a la empresa y ayuden al mejoramiento de la comercializadora en la creación de estrategias organizacionales de impactos positivos y de desarrollo en aspectos sociales, del medio ambiente y económicos.

**Palabras Claves:** Responsabilidad Social Corporativa, Norma ISO 26000, Comportamiento Ético, Compromiso Social, Organización, Responsabilidad Social Empresarial.



# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## FACULTY OF ENGINEERING AND APPLIED SCIENCES

**TOPIC: “DESIGN OF A CORPORATE RESPONSIBILITY SYSTEM UNDER ISO 26000 STANDARDS FOR BUSINESS GROWTH IN THE AGRICULTURAL SUPPLIES AND PRODUCTS MARKETER “CIPROAGRO” IN THE CITY OF LATACUNGA”**

**Autores:** Caiza Mullo Milton Marcelo  
Tipán Toapanta María Esther

**Tutora:** Ing. MSc Diana Marín.

### ABSTRACT

This research project was carried out in Cotopaxi province, Latacunga canton, within the company "CIPROAGRO", with the aim to design a guide focused on corporate social responsibility, based on the ISO 26000 standard, the importance RSE and the benefits that it brings for workers and society in general. RSE is addressed at all institutions that wish to achieve comprehensive and sustainable development over time, through different strategies that allow these organizations to assume a leading role in the society progress. The scientific theoretical consideration understanding, initiatives, credibility, organizational practices, communication and the characteristics Social Corporate Responsibility, it will help the study support the most well-known standard in quality management such as ISO 26000. The methodology of the investigation is descriptive nature due to the need to implement this type of norms in the company, it is also in the field because it was worked directly in the company "CIPROAGRO". The design of a strategic guide that helps to identify the needs regarding the ISO 26000 standard, where corporate responsibility is a form lasting the time. Finally, the conclusions are presented how to improve "CIPROAGRO" and its workers, the inclusion of the ISO principles, which socially responsible procedures will be carried out in the research project, as well as their respective recommendations that strengthen the company and help the improvement of the marketer in the organizational strategies creation of positive impacts and development in social, environmental and economic aspects.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, ISO 26000 Standard, Ethical Behavior, Social Commitment, Organization, Corporate Social Responsibility.

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de titulación cuyo título versa: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL BAJO LAS NORMAS ISO 26000 PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”** presentado por: **Caiza Mullo Milton Marcelo** y **Tipán Toapanta María Esther**, estudiantes de la Carrera de: **Ingeniería Industrial** perteneciente a la **Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 24 marzo del 2022

Atentamente,



CENTRO  
DE IDIOMAS

Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
CI: 0502666514

## 1.- INFORMACIÓN GENERAL

**TÍTULO:** “DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL BAJO LAS NORMAS ISO 26000, PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO” EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

### TIPO DE PROYECTO:

<b>Propuesta tecnológica</b>	
<b>Proyecto de investigación</b>	X

**Fecha de inicio:** Noviembre 2021

**Fecha de finalización:** Marzo 2022

### Lugar de ejecución:

- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** Latacunga
- **Organización:** Empresa “CIPROAGRO”.

### Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas. CIYA.

### Carrera que auspicia:

Ingeniería Industrial.

### Proyecto de investigación vinculado:

N-A

### Equipo de Trabajo:

**Tutor:** Ing. MSc. Diana del Carmen Marín Vélez

**Autores:** Caiza Mullo Milton Marcelo;

Tipán Toapanta María Esther.

**Área de Conocimiento:**

- **Campo amplio:**

07 Ingeniería Industrial y construcción

- **Campo específico:**

02 Industria y producción

- **Campo detallado:**

06 Seguridad Industrial

**Línea de investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi.**

- Procesos Industriales.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

El proyecto a su vez se encuentra vinculado a la:

**Sub línea:** Seguridad industrial. Salud ocupacional y medio ambiente laboral.

## **2.- INTRODUCCIÓN**

### **2.1.- EL PROBLEMA.**

En los últimos años, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ha dado mucho que hablar a nivel mundial, por cuanto las grandes industrias en diferentes países, se están dando cuenta que el éxito empresarial no depende de la rentabilidad económica que ingresa, sino que se requiere contribuir con todos aquellos que integran la empresa, al hacerla más competitiva frente a un mundo industrialmente globalizado; para lograrlo, se debe emprender acciones de responsabilidad social empresarial, que son encaminadas mediante la norma ISO 26000, aplicadas en las empresas y pequeños negocios a nivel general.

En el Ecuador, actualmente son limitadas las empresas que trabajan con esta norma, al existir empresas transnacionales y organizaciones no gubernamentales, que se capacitan para aplicar estas políticas empresariales que harán crecer a unas y desvanecer a otras, la decisión está en cada una de ellas, plantear un compromiso de responsabilidad empresarial como acción estratégica para el desarrollo sostenible en lo económico, social y ambiental basado en la norma ISO 26000.

El presente proyecto, está enfocado en la situación actual de la empresa “CIPROAGRO”, basándose en los problemas existentes dentro de la misma, tales como: falta de capacitación en el área administrativa, el uso inadecuado de equipos tecnológicos, carencias de reglamentos, falta de manuales o reglamentos, hay desmotivación y descompromiso laboral en los trabajadores, siendo importante el diseño de una a guía de responsabilidad empresarial para solucionar dichos aspectos negativos.

Además, el trabajo está enfocado en la situación actual la empresa “CIPROAGRO”, en función al desconocimiento de la norma ISO 26000, lo que les permita en buscar nuevas estrategias para el incremento de productividad, buena imagen empresarial, reconocimiento de la marca a nivel local, incrementar la calidad del servicio, hacer la diferencia entre los demás distribuidores, así como también la empresa tenga un compromiso con la sociedad directa o indirectamente relacionadas de manera responsable con el medio ambiente.

## **2.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo permitirá la responsabilidad social empresarial, en el crecimiento y desarrollo de la empresa, comercializadora de insumos y productos agropecuarios “CIPROAGRO”, en la ciudad de Latacunga?

## **2.3 OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN**

El objeto y campo de acción del presente trabajo, se basa en la responsabilidad empresarial bajo la norma ISO 26000, para el crecimiento empresarial en la comercializadora de insumos y productos agropecuarios.

- **Campo:** Administración de Empresas
- **Área:** Comercialización de productos Agropecuarios
- **Aspecto:** Responsabilidad Social Empresarial
- **Delimitación temporal**

La investigación se realizará en el transcurso de meses de noviembre 2021 - marzo del año 2022.

Por otra parte, el campo de acción está definido en la Nomenclatura internacional de la UNESCO para los campos de Ciencia y Tecnología, a continuación, un extracto de la lista para el campo de Ciencias Tecnológicas:

- **3310 Tecnología Industrial**
- **3310.06** Especificaciones de proceso
- **3310.03** Procesos Industriales

## **2.4.- BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios en el presente proyecto se pueden representar de la siguiente manera:

- **Directos**

Dentro de beneficiarios directos en la presente investigación, podemos mencionar que son las empresas o entidades que se dediquen a la comercialización de productos agropecuarios,

que se encuentran en la Provincia de Cotopaxi, no obstante, es necesario mencionar que el principal local de estudio es “CIPROAGRO”.

**TABLA 1.** Tabla de beneficiarios directos. [3]

<b>Entidad</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>Total</b>
CIPROAGRO	8	6	14

Expresado por los Tesistas

- **Indirectos**

Dentro de estos beneficiarios indirectos, es necesario mencionar que serían todos los involucrados dentro de estas actividades, es decir las sucursales, centros de distribución asociados a “CIPROAGRO”, que expenden los productos agrícolas entre otras, por lo que se tomara en cuenta como la población de cotopaxense siendo objeto de estudio de esta investigación.

**TABLA 2.** Tabla de beneficiarios in directos. [1]

<b>Entidades</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>Total</b>
Proveedores	124	25	149
Clientes	225	180	405

Expresado por los Tesistas.

## **2.5.- JUSTIFICACIÓN**

La responsabilidad social empresarial, se basa en el compromiso que adquiere una organización con la sociedad, expresada a través de muchas acciones, actitudes que afectan positivamente y ejercen de forma proactiva dentro de la misma. Además, al implementar la Norma ISO 26000, conlleva a múltiples beneficios; es decir, tiene como ventaja en organizarse correctamente, direccionarse, buscar nuevas estrategias para el incremento de productividad, adquirir una nueva imagen empresarial, alcanzar el reconocimiento de la marca a nivel local, incrementar la calidad del servicio, hacer la diferencia entre los demás distribuidores. Así como, también la empresa tenga un compromiso social directa o indirectamente, relacionadas de una manera responsable con el medio ambiente.

Para las PYMES a la cual pertenece la Empresa “CIPROAGRO”, no solo basta el hecho de alcanzar la calidad para ser reconocidos como empresa, sino que es relevante involucrarse a contribuir al desarrollo sostenible de muchas entidades relacionadas con la agricultura y reducir el impacto negativo en los aspectos ambientales, sociales, culturales, políticos, entre otros. [3] Esto involucra la búsqueda de herramientas y estrategias que permitan demostrar el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

Se realizó un análisis de la situación actual de la Empresa comercializadora de insumos y productos agropecuarios “CIPROAGRO”, con el fin de buscar nuevas alternativas de mejora, plasmando las materias fundamentales de la responsabilidad social bajo la Norma ISO 26000, en identificar cuales pueden ayudar y ser aplicadas dentro de la organización, buscando la mejora continua.

El presente trabajo, busca diseñar una guía de responsabilidad empresarial, para la empresa “CIPROAGRO”, basado en la norma ISO 26000, con el fin de incrementar su productividad, mejorar su imagen corporativa y posicionamiento en el mercado, buscando que sea una empresa responsable en el ámbito social, ambiental y con sus colaboradores.

## **2.6.- HIPÓTESIS**

¿El diseño de una guía enfocada en la responsabilidad empresarial bajo la norma ISO 26000, permitirá el crecimiento empresarial en la comercializadora de insumos y productos Ciproagro?

## **2.7.- OBJETIVOS**

### **2.7.1 Objetivo General.**

“Diseñar una guía enfocada en la responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000, para el crecimiento empresarial en la comercializadora de insumos y productos agropecuarios “CIPROAGRO”.

### **2.7.2 Objetivos Específicos.**

- Analizar la situación actual de la empresa “CIPROAGRO”, para el diseño de una guía enfocada en la RSE basado en la norma ISO 26000.
- Identificar los criterios establecidos sobre RSE con los que cuenta la empresa, basados en la norma ISO 26000.



- Diseñar una guía enfocada en la Responsabilidad Social Empresarial, con base en la norma ISO 26000.

## **2.8.- SISTEMA DE TAREAS.**

Para ejecutar el presente trabajo investigativo, se ha planteado las actividades en base a cada objetivo, como se describe a continuación:

**TABLA 3.** Sistema de Tareas. [1]

Objetivos	Actividades	Resultados esperados	Técnicas, Medios e Instrumentos
<p>Analizar la situación actual de la empresa “CIPROAGRO”, para el diseño de una guía enfocada en la RSE basado en la norma ISO 26000.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a los colaboradores dentro de “CIPROAGRO”.</li> <li>• Indagar y analizar la estructura de la RSE, bajo la norma ISO 26000.</li> <li>• Referencias bibliográficas que se hayan realizado en otros proyectos.</li> <li>• Reuniones en la empresa.</li> </ul>	<p>Conocer la situación actual de la Empresa “CIPROAGRO”, en la actualidad.</p>	<p>FODA</p> <p>Encuesta</p>
<p>Identificar los criterios establecidos sobre RSE con los que cuenta la empresa, basados en la norma ISO 26000.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y determinación de las materias fundamentales (RSE), que pueden ser desarrollados en la Empresa.</li> </ul>	<p>Materias fundamentales de la norma ISO 26000 definidas y relacionadas, con la Empresa “CIPROAGRO”</p>	<p>Matriz de Materias fundamentales, basado en la norma ISO 26000.</p>
<p>Diseñar una guía enfocada en la Responsabilidad Social Empresarial, con base en la norma ISO 26000.</p>	<p>Realización de la guía de RSE de CIPROAGRO, basado en la estructura de la norma ISO 26000.</p>	<p>Guía enfocada en la RSE, en base a la norma ISO 26000</p>	<p>Estructura para una guía de RSE, basado en la norma ISO 26000</p>

Expresado por los Tesistas.

### **3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

#### **3.1 Antecedentes.**

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad, determinar la importancia de la responsabilidad social, mismos que son direccionados a siete teorías fundamentales que son: la gobernanza, medio ambiente, prácticas laborales, clientes y comunidad, estos tienen su asunto que busca el mejoramiento continuo de la organización.

El estudio realizado por Vélez L [2], sobre la propuesta de una guía para la aplicación de la norma ISO 26000 en las organizaciones de la economía popular y solidaria del Ecuador, en el sector real cooperativo, lo que se ha destacado aspectos importantes como: “Por responsabilidad social empresarial, se da un concepto que es el compromiso de empresarios, los valores éticos que dan un sentido humano al empeño por el desarrollo sostenible. Además, buscan que la responsabilidad social, sea incrementada en cada una de muchas empresas y sea parte de la estrategia microempresariales, generando rendimiento económico, bienestar social y protección medioambiental”.

De acuerdo con Cábala [3], hace referencia sobre la responsabilidad social empresarial, que la implementación de la norma ISO 26000, el objetivo primordial es recorrer el camino de la integración de la responsabilidad social en la gestión corporativa de la organización a corto, medio y largo plazo, así como también, la oportunidad de evolucionar a nivel empresarial.

#### **3.2 ESTADO DEL ARTE**

##### **3.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

Según, Labariega [4], describe que el sistema de RSE, es un documento orientada y dirigida hacia un objetivo. Además, incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico y está dirigida a todas las empresas, entidades, locales, que deseen alcanzar un desarrollo integral y sostenible en el tiempo, en armonía con la sociedad y el ambiente, asumiendo un rol protagónico en el desarrollo de la sociedad.

En el estudio realizado por Sánchez S [5], manifiesta que la RSE, es un documento que consta de lineamientos sistemáticos, directrices y matrices metodológicos y permite la aplicación dando seguimiento a las prácticas socialmente responsables, haciendo posible una mejora continua del mismo, de esta manera podrá integrarse y fortalecer la estrategia empresarial.

Según la opinión de Content [6], hace referencia con la responsabilidad social empresarial, se puede definir como las obligaciones que adquieren las empresas u organizaciones en asumir el compromiso social y ambiental con la sociedad, es decir, implementando el respeto, los valores éticos, el cuidado y protección del medio ambiente. Las empresas u organizaciones se involucran de forma directa e inmediata en la vida de la población y mediante los programas que impulsan al desarrollo económico, obras sociales, readecuación de lugares aledaños, entre otros beneficios a la sociedad.

Conforme con Sánchez [5], al aplicar un Sistema de RSE, en las empresas, lograran mejoras en la relación con sus colaboradores, clientes y la sociedad, buscando aumentar su productividad y minimizando costos operativos, para alcanzar una imagen empresarial socialmente responsable.

### **3.2.2 Normas ISO 26000.**

La Norma ISO 26000, es una gran herramienta para las empresas, las ayuda a pasar de muchas buenas intenciones a las buenas acciones, y entre sus beneficios se destacan: mayor competitividad, mejor reputación a nivel social, atraer y retener colaboradores, clientes y usuarios, mantener la motivación, compromiso y productividad.

De acuerdo con la Norma Internacional [7] describe que, se han desarrollado los patrones, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Por lo cual hicieron referencia en las siguientes materias: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG (NGO, por sus siglas en inglés) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros.

Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio en los grupos de redacción, entre países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género. A

pesar de que se realizaron esfuerzos para asegurar una participación equilibrada de todos los grupos de partes interesadas, diversos factores, como la disponibilidad de recursos y la necesidad de manejar el idioma inglés, restringieron el logro del equilibrio completo y equitativo de muchas partes interesadas. [7]

Según, Ariadna I [8], la Norma ISO 26000 es una Norma Internacional que se basa en lineamientos, ordenamientos, normas, políticas de responsabilidad social y ambiental en las empresas u organizaciones.



**Figura. 1.** Normas ISO 26000 [9]

La Norma ISO 26000, menciona sobre las responsabilidades sociales empresariales (RSE), ha incrementado la preocupación por el manejo inadecuado de muchas empresas y ocasionan daños tanto a nivel ambiental como social, de ahí que las organizaciones sean supervisadas durante el desarrollo de cada una de sus actividades de acuerdo con Fernández V [9].

### **3.2.3 Principios de la Norma ISO 26000**

La norma ISO 26000, hacen referencia a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), a través de prácticas operativas responsables, que ayuden a generar el valor social, medioambiental y económico tanto en los trabajadores como en la sociedad, por lo cual esta se rige bajo algunos principios básicos que se detalla a continuación: Molina A [10]

Para dar cumplimiento con los puntos anteriores, se considera la siguiente matriz a seguir:

**TABLA 4.** Matriz de materias fundamentales y asuntos. [1]

<b>MATERIAS FUNDAMENTALES Y ASUNTOS.</b>
<b>MATERIA FUNDAMENTAL</b>
<b>GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN</b>
<b>Materia Fundamental: Derechos Humanos.</b>
<b>Asunto 1:</b> Debida diligencia.
<b>Asunto 2:</b> Situaciones de riesgos para los derechos humanos.
<b>Asunto 3:</b> Evitar la simplicidad.
<b>Asunto 4:</b> Resolución de reclamaciones.
<b>Asunto 5:</b> Discriminación y grupos vulnerables.
<b>Asunto 6:</b> Derechos civiles y políticos.
<b>Asunto 7:</b> Derechos económicos, sociales y culturales.
<b>Asunto 8:</b> Principios y derechos fundamentales en el trabajo.
<b>Materia Fundamental: Práctica Laborales.</b>
<b>Asunto 1:</b> Trabajo y relaciones laborales.
<b>Asunto 2:</b> Condiciones de trabajo y protección social.
<b>Asunto 3:</b> Diálogo Social.
<b>Asunto 4:</b> Salud y seguridad ocupacional.
<b>Asunto 5:</b> Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo.
<b>Materia Fundamental: Medio Ambiente.</b>
<b>Asunto 1:</b> Prevención de la contaminación.
<b>Asunto 2:</b> Uso sostenible de recursos.
<b>Asunto 3:</b> Mitigación y adaptación al cambio climático.
<b>Asunto 4:</b> Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.
<b>Materia Fundamental: Prácticas justas de operación.</b>
<b>Asunto 1:</b> Anticorrupción.
<b>Asunto 2:</b> Participación política responsable.
<b>Asunto 3:</b> Competencia Justa.
<b>Asunto 4:</b> Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.
<b>Asunto 5:</b> Respeto a los derechos de privacidad.

<b>Material Fundamenta: Asunto de Clientes.</b>
<b>Asunto 1:</b> Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial, y justa contratación.
<b>Asunto 2:</b> Protección de la salud y la seguridad del personal.
<b>Asunto 3:</b> Consumo sostenible.
<b>Asunto 4:</b> Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.
<b>Asunto 5:</b> Protección y privacidad de datos de proveedores y clientes.
<b>Asunto 6:</b> Acceso a Servicios Esenciales
<b>Asunto 7:</b> Educación y toma de conciencia.
<b>Materia Fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad.</b>
<b>Asunto 2:</b> Educación y cultura.
<b>Asunto 3:</b> Creación de empleo y desarrollo de habilidades.
<b>Asunto 4:</b> Desarrollo y acceso a la tecnología.
<b>Asunto 5:</b> Generación de ingresos.
<b>Asunto 6:</b> Salud
<b>Asunto 7:</b> Inversión Social

Expresado por los tesistas.

### 3.3.6 ¿Cuáles son los principios en los que se basa la Norma ISO 26000?

Según Geoinova [11], La ISO 26000, se trata de una guía de responsabilidad social, que trata de tutelar a las organizaciones en su camino hacia la sostenibilidad, abarcando los marcos ambiental, social y legal. Esta norma se basa en los siguientes principios:

La primera es la rendición de cuentas, por tanto, los ciudadanos deben vigilar y evaluar si las organizaciones actúan de modo correcto y no abusan de su poder.

- Transparencia
- Tener un comportamiento ético.
- Respetar los intereses de todos los interesados.
- Respetar el principio de legalidad.
- Seguir la normativa internacional de comportamiento.
- Respetar los derechos humanos.

Según lo que Vélez manifiesta [2], en su trabajo de investigación propone una guía para la aplicación de la Norma ISO 26000 en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador, en el sector real cooperativo, lo que se ha destacado aspectos importantes como se puede observar en la figura 2.



**Figura. 2.** Principios Fundamentales Norma ISO 26000 [3]

Según Cávala [12], la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial, y la implementación de la norma ISO 26000 para el sector empresarial, suponen recorrer el camino de la integración de la responsabilidad social en la gestión corporativa de la organización a corto, medio y largo plazo. La implementación de ISO 26000 da la oportunidad a la empresa de evolucionar de las buenas intenciones a las buenas acciones.

Los pasos para abordar una implementación ISO 26000, que hace referencia son:

- **PASO 1: Asegurar el cumplimiento de ocho principios de responsabilidad social, que se basa en lo siguiente:**
  - Rendición de cuentas
  - Transparencia
  - Comportamiento ético
  - Respeto a los intereses de muchas partes interesadas
  - Respeto al principio de igualdad



- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos.
  
- **PASO 2: Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas, por lo siguiente:**
  - Establecer diálogo con los grupos de interés prioritarios.
  - Conocer y entender las expectativas de grupos de interés prioritarios.
  - En la medida de muchas posibilidades de la organización, definir un plan de respuesta y atención a dichas expectativas de grupos de interés prioritarios.
  
- **PASO 3: Analizar las materias fundamentales y seleccionar los asuntos de responsabilidad social.**
  - Gobernanza de la organización.
  - Derechos humanos.
  - Prácticas laborales.
  - Medio Ambiente.
  - Prácticas justas de operación.
  - Asuntos de consumidores.
  - Participación y desarrollo de la comunidad.
  
- **PASO 4: Integrar la responsabilidad social en toda la organización**
  - Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social.
  - Unir sus objetivos de negocios al compromiso de contribuir al desarrollo sostenible.
  - Incluir la responsabilidad social en las agendas de gobernanza, los sistemas de gestión y los procedimientos de la organización.
  - Realizar comunicación en materia de responsabilidad social a través de información completa, comprensible, receptiva, precisa, equilibrada, oportuna y accesible.

### **3.3.7 Beneficios de la Implementación de la Norma ISO 26000 en las organizaciones.**

De acuerdo con el estudio sobre la Responsabilidad Social Corporativa realizada por Cávola [12], existe beneficios al implementar esta norma, por lo que ayuda a ser más organizados y

responsables en cada una de muchas actividades, procesos que se generen al ofrecer un servicio o producto y quienes estén involucrados para el ciclo de planificación destacamos lo siguiente:

- Reputación y valor de sus acciones.
- Percepción que tengan los demás como, inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera.
- Capacidad de fidelizar a sus clientes y de acceder a nuevos mercados.
- Ventaja competitiva para abanderar un sector o gremio.
- Capacidad para atraer y retener a miembros de la organización.
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de empleados.
- Favorecer las relaciones con terceros ya sean empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores.

### **3.3.8 Valores que deben ser implementados en las Organizaciones bajo la aplicación de la Norma ISO 26000.**

De acuerdo con Miseur [13], La Responsabilidad Social Empresarial, va más allá del cumplimiento de muchas leyes y las normas básicas de muchas organizaciones, hace referencia a las obligaciones de cualquier empresa; no solamente por el hecho de realizar alguna actividad, es ejecutar un conjunto de acciones que deben tomarse en consideración, para que las actividades de la organización tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y afirmen los principios y valores que se rigen la organización.



**Figura. 3.** Valores para aplicar bajo la Norma ISO 26000 Cávala [3]

Entre los valores fundamentales que embarca la RSE se encuentran temas como:

- Derechos Humanos
- Medio Ambiente
- Inversión Social Comunitaria
- Mercado
- Lugar de Trabajo
- Ética y Valores

Por otra parte, Navarro establece que “la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso de muchas empresas con los valores éticos, que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible, buscando una estrategia de negocios, integrando el crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental”.

En este marco, la responsabilidad social empresarial consiste en crear valor y generar beneficios, para sus propietarios y accionistas, en la actualidad también busca contribuir al bienestar de la sociedad. De manera que, el éxito económico empresarial no depende únicamente de un componente estratégico de negocios; sino de estrategias, que conformen y garanticen beneficios de carácter social, protección del medio ambiente y de la cooperación con la comunidad para estos fines, en esta dirección la gestión de la gerencia es necesaria y protagónica.

De esta forma, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no es más que la actitud responsable de muchas empresas con todos sus grupos de interés. Desde la perspectiva organizacional, una empresa es responsable cuando alcance los siguientes aspectos:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a necesidades de sus consumidores, contribuyendo al bienestar.
- Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de mínimos reglamentarios, optimizando en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible.
- La ética debe estar presente en todas las decisiones de directivos y personal con mando, formando parte fundamental de la cultura de muchas empresas.
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando condiciones de trabajo seguras y saludables.

- Respetar con esmero el medio ambiente.
- Integrarse en la comunidad de la que forma parte, respondiendo con la sensibilidad adecuada y las acciones sociales oportunas a las necesidades planteadas, atendiéndolas de la mejor forma posible y estando en equilibrio sus intereses con los de la sociedad.

### **3.3.9 Ventajas de la aplicación de la Norma ISO 26000.**

En base al análisis de Brenes [14] las ventajas que las empresas pueden adquirir al desarrollar estrategias orientadas al cumplimiento de la norma ISO 26000 son las siguientes:

- Ofrece una ventaja sobre la competencia.
- Establece una mejor reputación en el mercado.
- Desarrolla la capacidad para atraer y retener a los trabajadores y clientes.
- Mantiene la motivación, el compromiso y la productividad de empleados.
- Mejora la relación entre empresas, gobiernos, medios de comunicación y otros.
- Captar la atención y promueve la confianza de inversionistas y patrocinadores.

### **3.3.10 Cómo integrar la responsabilidad social en la organización bajo la Norma ISO 26000.**

En base al estudio de Argandoña [15], los parámetros brindados por la norma ISO 26000, pueden ser útiles para aquellas organizaciones que estén ya avanzadas en el proceso de integración de la Responsabilidad Social (RSE), así como para aquellas que se encuentran en un estado más incipiente o desconocimiento de este proceso.

### **3.3.11 Características de una organización u empresa en relación con la Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000.**

La Norma ISO 26000 señala que, como paso previo a la decisión sobre cómo implementar una política de RS, la organización debe determinar cómo se relaciona con ellas, tanto en cuanto a sus características como al contexto en el que actúa o se desarrolla, Argandoña [15] en concreto, la organización debería tener en cuenta:

- Sus rasgos más característicos (tipo de organización, tamaño, sector, propósito).

- Las localizaciones en las que opera (el marco legal de la RS y el contexto económico, social y medioambiental).
- La historia de sus actuaciones en materia de RSE.
- La tipología de sus trabajadores o empleados.
- Las organizaciones sectoriales en las que participa y cómo se relacionan con la RS sus actividades, en el marco de estas organizaciones.
- Su misión, su visión, sus valores, sus principios y sus códigos de conducta.
- Los intereses y expectativas de sus partes interesadas y de la sociedad.
- La estructura y naturaleza de su toma de decisiones.
- La cadena de valor en la que se integra.

### 3.3.12 Fases para la implementación de una guía enfocada en la Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000.

Para la aplicación del sistema de responsabilidad Social Empresarial (RSE), se basa en la siguiente tabla:

**TABLA 5.** Fases y estrategia para aplicación de un Sistema de Responsabilidad Social.

<b>FASES Y ESTRATEGIAS DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.</b>	
<b>FASE 1</b>	<b>LINEA DE BASE</b>
Estrategia 1	Preliminares
Estrategia 2	Marco Regulatoria
Estrategia 3	<b>Caracterización de prácticas:</b> Definir Estructura
Estrategia 4	<b>Grupo de Interés:</b> Diálogo de grupos de interés.
<b>FASE 2</b>	<b>PLANEACIÓN</b>
Estrategia 5	<b>Principios de RSE:</b> Principios Corporativos.
Estrategia 6	<b>Políticas y Objetivos:</b> Identificar Política y objetivos estratégicos.
Estrategia 7	Cuadro de mando.
<b>FASE 3</b>	<b>EJECUCIÓN</b>
Estrategia 8	Ejecución del Plan de Acción.
<b>FASE 4</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
Estrategia 9	Reporte de Sostenibilidad.
<b>FASE 5</b>	<b>ASEGURAMIENTO</b>
Estrategia 10	Mejora Continua

Expresado por los tesisistas. [16]

## **4.- MATERIALES Y MÉTODOS.**

### **4.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.**

- **Investigación bibliográfica**

La información recopilada fue a través de internet en los documentos existentes en las páginas web, explorando en (norma ISO 26000, tesis similares, libros, artículos entre otros), que permitió indagar sobre la norma ISO 26000 de la Responsabilidad Empresarial.

- **Investigación de campo**

Las visitas regulares que se llevó a cabo en la Empresa “CIPROAGRO”, nos permitió conocer los problemas y falencias que tienen en la actualidad, de esta manera se obtuvo una idea más centralizada de muchas materias fundamentales que son aplicadas empíricamente dentro de la organización.

- **Investigación descriptiva**

Los problemas existentes dentro de la Empresa “CIPROAGRO”, de acuerdo con los datos e información recopilada durante las visitas que se llevó paulatinamente, para luego ser descritos detalladamente en el análisis FODA.

### **4.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

- **Método deductivo.**

En el estudio realizado sobre los problemas existentes en la Empresa “CIPROAGRO”, generando un efecto negativo dentro de la organización, por lo cual la falta de conocimientos de su contenido, ventajas que tiene la implementación de un Sistema de Responsabilidad Empresarial bajo la Norma ISO 26000. Para dar cumplimiento con el sistema de Responsabilidad Social Empresarial, los materiales e instrumentos utilizados son:

- Análisis en Matriz FODA.

- **Método inductivo**

De acuerdo con el desarrollo del trabajo, se obtuvo la información adecuada de la responsabilidad Social Empresarial de la Empresa CIPROAGRO, de las siete materias fundamentales de la responsabilidad social lo que permite determinar los distintos problemas existentes en dentro de la empresa. También, los instrumentos utilizados para el cumplimiento del método inductivo son:

- Matriz de Indicadores

- **Método analítico**

Al conocer las falencias existentes dentro de la Empresa “CIPROAGRO”, nos permitió tener conocimientos sobre el sistema de Responsabilidad Social Empresarial, al ilustrarnos durante el desarrollo del marco teórico, además de las visitas realizadas a la entidad con el fin de obtener una conclusión sintética del tema.

Los instrumentos utilizados para el cumplimiento del método analítico son:

- Observación directa
- Encuesta dirigida a trabajadores de Ciproagro. **VER ANEXO 14**

## **5.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

En el presente trabajo investigativo, se detalla el análisis y resultados de objetivos propuestos en el orden cronológico y de esta manera se da cumplimiento a cada uno de ellos.

### **5.1. ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “CIPROAGRO”, PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA RSE BASADO EN LA NORMA ISO 26000.**

En este capítulo haremos un análisis de situación actual de la empresa CIPROAGRO, en cuanto a la práctica y filosofía de la RSE, y estableceremos un paralelo con la empresa Ciproagro, para lo cual se utilizó las siguientes herramientas.

- Matriz FODA.
- Materias Fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial.

En la actualidad la empresa Ciproagro conformado por cuatro sucursales, Ciproagro Saquisilí, Ciproagro Zumbahua, Ciproagro Latacunga, Ciproagro Sigchos, como su nombre lo indica la empresa comercializa y distribuye productos agropecuarios dentro de la ciudad.

Esta empresa debe respetar la filosofía de la RSE. Centraremos en las prácticas laborales, para ello conoceremos la matriz FODA:

### 5.1.1 Análisis FODA de la empresa “CIPROAGRO”.

- **Procesamiento de la información**

Una vez establecido el tema, se plantea la matriz FODA, dando a conocer las Fortalezas, Oportunidades, debilidades y Amenazas, con base a los factores, económicos, social, y medio ambiente con la que se relaciona la responsabilidad social de la Norma ISO 26000.

**TABLA 6.** Análisis FODA de la Empresa “CIPROAGRO”

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Asesoría técnica dirigida a los agricultores, floricultores y ganaderos.</p> <p>Disponer de productos de acuerdo con las necesidades del cliente.</p> <p>Alta predisposición para realizar proyectos para los consumidores.</p> <p>Información y transparencia</p> <p>Excelente ambiente laboral.</p> <p>Buen manejo de desechos generados por la empresa.</p> <p>Facilidad al acceso financiero para el crecimiento empresarial.</p>	<p>Abrir nuevas sucursales para brindar un servicio que esté más cercano al cliente.</p> <p>Gestionar convenios con entes gubernamentales para mutuo.</p> <p>Apertura una nueva área de almacén de maquinaria agrícola.</p> <p>Al tener una cadena de sucursales, se puede negociar volúmenes y reducir costos de inventario.</p>

Expresado por los tesisistas [1]



DEBILIDADES	AMENAZAS
Mala administración Mala ubicación de la empresa. La empresa no cuenta con equipos tecnológicos actualizados. No cuenta con un manual de funciones. No dispone un plan de marketing. Falta de motivación a los empleados. No cuenta con una estructura organizacional.	Competencia local. Convenios desfavorables con entes gubernamentales. Empresas o personas que ofrecen productos de contrabando. Empresas que evaden la ley, vendiendo productos de alta toxicidad.

- **Análisis e interpretación de la matriz FODA**

Con los datos obtenidos mediante el análisis de la situación actual de la Empresa “CIPROAGRO”, para el diseño de una guía de responsabilidad social basado en la norma ISO 26000, y cumplimiento con el primer objetivo propuesto para esta investigación; su fortaleza es muy efectiva dentro de factores internos de la empresa, pero mantiene una debilidad interna al no contar con normas, reglamentos, sistemas y otros parámetros importantes para el funcionamiento de la empresa, porque se consideran primordiales para su crecimiento empresarial.

En cuanto a las oportunidades y amenazas, es necesario ampliar las relaciones sociales y alianzas estratégicas, para poder desarrollar más oportunidades de crecimiento; buscar nuevos nichos de mercados, creando fidelidad de clientes, enriquecer la imagen de la empresa y desarrollar un sistema de responsabilidad social. En cuanto al análisis económico, Ciproagro colaborará con la sociedad, mediante capacitaciones a la sociedad, facilidad de créditos y proyectos para la comunidad, ampliando su compromiso por parte de quienes conforman la empresa Ciproagro.

- **Análisis de las Fortalezas de la Empresa “CIPROAGRO” y sus estrategias.**

En la empresa comercializadora de insumos “CIPROAGRO”, se realizó el presente estudio, los factores considerados para el análisis en la matriz FODA, en donde se identifica las fortalezas que presenta la misma, lo cual se ha visto necesario plantear las siguientes estrategias para mejorar y mantener los parámetros que tiene la empresa.

**Formulación de estrategias para mantener las fortalezas en la Empresa “CIPROAGRO”.**

**TABLA 7.** Estrategias para mantener las fortalezas en la Empresa “CIPROAGRO”

<b>FORTALEZA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
Asesoría técnica dirigida a los agricultores, floricultores y ganaderos.	Mantener la misma línea de productos, adicional buscar nuevas alianzas con empresas que puedan proveer productos innovadores.
Disponer de productos de acuerdo con las necesidades del cliente.	
Alta predisposición para realizar proyectos para los consumidores.	Realizar nuevos proyectos para la comunidad y proveer de información clara y transparente a quienes lo requieran.
Información y transparencia	
Excelente ambiente laboral.	
Buen manejo de desechos generados por la empresa.	Optimizar el manejo de desechos en la empresa.
Facilidad al acceso financiero para el crecimiento empresarial.	Invertir en programas que ayuden a mantener una imagen prospera, rentabilidad competitiva, y una sociedad confiable.

Expresado por los tesistas. [1]

**Formulación estrategias para mantener las oportunidades en la Empresa “CIPROAGRO”.**

En la empresa comercializadora de insumos “CIPROAGRO”, se realizó el presente estudio, los factores considerados para el análisis en la matriz FODA, en donde se identifica las oportunidades, que presenta la misma, lo cual se ha visto necesario plantear las siguientes estrategias para mejorar y mantener los parámetros que tiene la empresa.

**TABLA 8.** Estrategias para mantener las oportunidades que tiene la Empresa “CIPROAGRO”

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
----------------------	-------------------

Abrir nuevas sucursales para brindar un servicio que esté más cercano al cliente.	Mantener principios éticos, morales para dar a conocer la empresa.
Gestionar convenios con entes gubernamentales para mutuo beneficio.	Elaboración de Proformas.
Apertura una nueva área de almacén de maquinaria agrícola.	Ampliar Negocios en la empresa.
Al tener una cadena de sucursales, se puede negociar volúmenes y reducir costos de inventario	Productos de calidad, a un precio justo.

Expresado por los tesistas. [1]

### **Formulación estrategias para mitigar las Debilidades en la Empresa “CIPROAGRO”.**

En la empresa comercializadora de insumos “CIPROAGRO”, se realizó el presente estudio, los factores considerados para el análisis en la matriz FODA, en donde se identifica, debilidades que presenta la misma, lo cual se ha visto necesario plantear las siguientes estrategias para mitigar y no cause inconvenientes en el crecimiento empresarial de la empresa.

**TABLA 9.** Estrategias para mitigar las debilidades que tiene la Empresa “CIPROAGRO”.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
Mala administración	Inversión en tecnología, cambio de lugar estratégico, e inversión en capacitaciones para el área administrativa.
Mala ubicación de la empresa.	
La empresa no cuenta con equipos tecnológicos actualizados.	
No cuenta con un manual de funciones.	Elaborar un sistema, manual, plan, guía, reglamentos correspondientes para cada área en diferentes competencias laborales.
No dispone un plan de marketing.	
Falta de motivación a los empleados.	Vincular y conocer las necesidades, aspiraciones del capital humano.  La clave es saber comunicar y saber escuchar.

Expresado por los tesistas. [1]

### **Formulación de estrategias para evitar las amenazas que puede afectar a la Empresa**

## “CIPROAGRO”.

En la empresa comercializadora de insumos “CIPROAGRO”, se realizó el presente estudio, los factores considerados para el análisis en la matriz FODA, en donde se identifica las amenazas que presenta la misma, lo cual se ha visto necesario plantear las siguientes estrategias para amenorar los aspectos que impiden desarrollar libremente a la empresa.

**TABLA 10.** Estrategias para mitigar las amenazas que tiene la Empresa “CIPROAGRO”.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS
Competencia local.	Incrementar el portafolio al nicho de mercado.
Convenios desfavorables con entes gubernamentales.	Creación de una marca en los productos.
Elaboración de productos similares	Creación de productos caseros, orgánicos con las mismas funciones que los productos químicos.
Empresas que eluden la ley, vendiendo productos de alta toxicidad.	

Expresado por los tesistas. [1]

## 5.2. IDENTIFICAR LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS SOBRE RSE CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA, BASADOS EN LA NORMA ISO 26000.

Con el fin de continuar con el presente trabajo investigativo, se logró identificar los criterios establecidos con sobre la RSE con los que cuenta la empresa basada en los parámetros de la ISO 26000.

**Gobernanza de la organización.** La empresa CIPROAGRO, cuenta con algunas prácticas orientadas a la filosofía de RSE, aplica los siete principios de la RSE, como es la rendición de cuentas de muchas actividades que realiza, transparencia en cuanto a los aspectos financieros, mantiene un comportamiento ético con las partes interesadas, relacionadas a la empresa y respeto al principio de igualdad, la normativa internacional de comportamiento, y a los derechos humanos.

**Derechos humanos.** Ciproagro garantiza pagos justos, entorno laboral seguro; se enfoca a revisar condiciones de vida d ellos trabajadores, administrativos y comunidad. La empresa respeta opiniones y diferencias de pensamientos de todos, promoviendo la libre expresión.

**Prácticas laborales,** Hemos tomado en cuenta que tiene carencias en cuanto a capacitaciones a los trabajadores, manual de funciones, relaciones laborales (jefes y trabajadores), información sobre seguridad y salud en trabajo, dotación de EPP, horario de trabajo, desconocimiento de normativas legales entre otras que pueden afectar a la empresa.

**Asunto con los consumidores.** Ciproagro garantiza la protección y salud a los consumidores dentro de la empresa, es transparente con los procesos de comercialización lo cual ha llevado a una buena posición en estos años, y por supuesto que se fortalecerán más con el paso del tiempo, soluciona inquietudes de consumidores;

**Prácticas justas de operación.** Ciproagro contribuye en promover responsabilidad en cadena de valor, busca q los trabajadores brinden la mejor atención al cliente para ello hace falta el proceso de capacitaciones frecuentes, siendo primordial para mejorar cada día permitiendo a Ciproagro ser una empresa competitiva con un compromiso responsabilidad.

**Medio ambiente.** Es muy poco lo que se puede realizar como empresa porque siendo una empresa que distribuye agroquímicos lo cual está en contra a las normas de protección del medio ambiente, sin embargo, la empresa realiza capacitaciones a los consumidores para disminuir el impacto al medio ambiente al aplicar los productos en los cultivos y campo abierto.

**Participación activa y desarrollo de la comunidad.** Ciproagro impulsa programas de fortalecimiento empresarial con proveedores, creación de nuevos proyectos, apertura de nuevas sucursales, tomando en cuenta otras prácticas que no desarrolla como es realizar capacitaciones,

**5.2.1. Determinación de las materias fundamentales (RSE), que pueden ser desarrollados en la empresa.**

<b>EMPRESA "CIPROAGRO"</b>			
<b>SELECCIÓN DE MATERIAS FUNDAMENTALES Y ASUNTOS.</b>			
<b>MATRIZ DE INDICADORES APLICABLES.</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>APLICA</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1.- Introduccion</b>			
1.1.- Objeto y Campo de Aplicación	<b>X</b>		
1.2.- Misión y Visión	<b>X</b>		
1.3.- Valores Empresariales	<b>X</b>		
1.4.- Política Empresarial.	<b>X</b>		
1.5.- Términos y definiciones	<b>X</b>		
1.6.- Características de la RSE.	<b>X</b>		
1.7.- Formulación de Factores de Éxito.	<b>X</b>		
<b>2.- Materia Fundamental: Gobernaza de la Organizacion.</b>			
<b>Asunto 1:</b> Genera Cambios.	<b>X</b>		
<b>Asunto 2:</b> Genera Oportunidades.	<b>X</b>		
<b>Asunto 3:</b> Soluciona Problemas.	<b>X</b>		
<b>3.- Materia Fundamental: Practica Laborales.</b>			
<b>Asunto 1:</b> Trabajo y relaciones laborales.	<b>X</b>		
<b>Asunto 2:</b> Condiciones de trabajo y proteccion social.	<b>X</b>		
<b>Asunto 3:</b> Dialogo Social.		<b>X</b>	
<b>Asunto 4:</b> Salud y seguridad ocupacional.	<b>X</b>		
<b>Asunto 5:</b> Desarrollo Humano y formacion en el lugar de trabajo.	<b>X</b>		Capacitaciones e inducción previa antes del ingreso a trabajar el nuevo personal.

<b>4.- Materia Fundamental: Medio Ambiente.</b>			
<b>Asunto 1:</b> Prevención de la contaminación.	X		
<b>Asunto 2:</b> Uso sostenible de los recursos.		X	
<b>Asunto 3:</b> Mitigación y adaptación al cambio climático.		X	
<b>Asunto 4:</b> Protección del medio ambiente.	X		
<b>5.- Material Fundamenta: Asunto de Clientes.</b>			
<b>Asunto 1:</b> Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial, y justa contratación.	X		
<b>Asunto 2:</b> Protección de la salud y la seguridad del personal.	X		
<b>Asunto 3:</b> Consumo sostenible.		X	
<b>Asunto 4:</b> Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	X		
<b>Asunto 5:</b> Protección y privacidad de los datos de los proveedores y clientes.	X		
<b>Asunto 6:</b> Acceso a Servicios Esenciales		X	
<b>Asunto 7:</b> Educación y toma de conciencia.		X	
<b>6.- Materia Fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad.</b>			
<b>Asunto 1:</b> Educación y cultura.		X	
<b>Asunto 2:</b> Creación de empleo y desarrollo de habilidades.		X	
<b>Asunto 3:</b> Desarrollo y acceso a la tecnología.		X	
<b>Asunto 4:</b> Generación de ingresos.		X	
<b>Asunto 5:</b> Salud		X	
<b>Asunto 6:</b> Inversión Social		X	

Expresado por los tesistas. [15]

### **5.2.2. Trabajo y relaciones laborales**

La Empresa “CIPROAGRO”, aplicará relaciones laborales transparentes, por lo cual debe ser claro en el despido, sus causas e infracción que ha cometido el trabajador, motivo por el cual será separado de la empresa, considerando los siguientes aspectos:

- **Actuar honestamente con el personal despedido.**

La empresa “CIPROAGRO”, debe concretar mecanismos acordados entre directivos y empleados, en los que se establezcan de forma clara y precisa el procedimiento a seguir frente a un despido, de forma que nadie se sienta perjudicado.

- **Actuar honestamente con el personal que permanece.**

El personal que permanezca en la empresa, si ésta tiene que realizar despidos, debe encontrar en los directivos una actitud transparente y justa. La empresa debe ofrecer un ambiente de paz y tranquilidad para los empleados.

- **Salud**

Dentro de la Empresa “CIPROAGRO”, debe precautelar la seguridad y salud de sus colaboradores, es por ello que cada uno de sus trabajadores estarán asegurados, por lo cual podrán acceder al Seguro Social del Ecuador (IESS), en el momento que ellos requieran atención, además contratará una Clínica para la evaluación inicial del estado de salud del trabajador antes de iniciar sus actividades dentro de la empresa, con el fin de archivar su historial clínico para evitar futuras demandas en caso de alguna anomalía en algún empleado.

La Empresa Comercializadora de Insumos y productos agrícolas “CIPROAGRO”, solicitará al personal realizar los siguientes estudios, en base a la siguiente ficha: Ver anexo 9



 <b>EMPRESA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS "CIPROAGRO".</b>		
<b>FICHA DE SOLICITUD DE EXAMENES MEDICOS PREVIOS AL INGRESO.</b>		
<b>NOMBRE DE LA CLINICA:</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>TRABAJADOR:</b>		<b>EDAD:</b>
<b>N°.-</b>	<b>EXAMENES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Laboratorio:	
2	Electrocardiograma.	
3	Radiografía de Tórax.	
4	Examen clínico completo.	
<b>EXAMENES COMPLEMENTARIOS</b>		
5	Radiografía de Columna lumbosacra.	
6	Radiografía de Columna Cervical.	
7	Audiometría.	
8	Dosaje de sangre u orina.	
9	Examen Psicologico y Psicotecnico.	
<b>OBSERVACIONES:</b>		
_____ <b>JEFE DE TALENTO HUMANO</b>		_____ <b>TRABAJADOR</b>

Expresado por los tesistas [17]

### Condiciones de trabajo y protección

Por lo cual hace énfasis en lo siguiente la Empresa “CIPROAGRO”:

- Dotar, de ropa de trabajo adecuado.
- Buen ambiente laboral.
- Salario Justo.
- Trabajo y vida familiar.
- Horas de trabajo acuerdo a la ley.
- Espacios para descanso, en horas libres.
- Áreas verdes.
- Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable.

### Dialogo social

**Información y difusión.** -La aplicación de medidas en la Empresa “CIPROAGRO”, debe fortalecerse mediante una adecuada propagación de información y comunicación a la entidad.

Así, las prácticas de gestión ambiental pueden prepararse e incorporarse al funcionamiento de la empresa, sin ningún tipo de inconveniente.

**Investigar necesidades y deseos.** - La Empresa “CIPROAGRO”, realizará una investigación sobre las necesidades y aspiraciones de los principales productos y consumidores de acuerdo al nicho de mercado, las cuales deben tener en cuenta los siguientes aspectos tales como:

- El tipo de consumidor.
- Calidad del producto.
- Precio.
- Diseño y marca.

### **Salud y seguridad en el trabajo**

La Empresa Comercializadora de Insumos y productos agrícolas “CIPROAGRO”, debe enfatizar en minimizar los riesgos que pueden causar accidentes laborales. Por lo tanto, debe implementar las siguientes medidas:

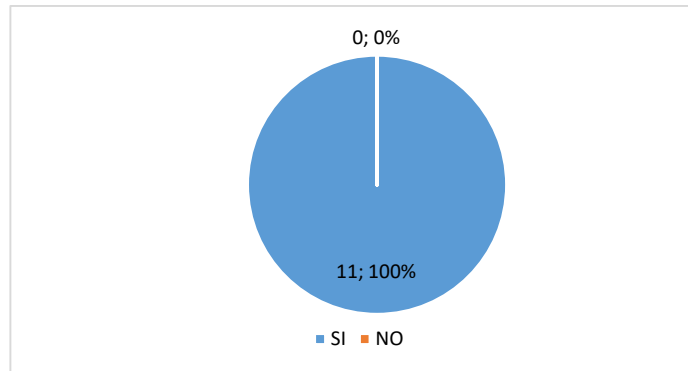
- Mantener el orden y Limpieza del local.
- Cubrir con rejillas todos los desagües.
- Rotar al personal en la limpieza.
- Evitar que los productos estén en los pasillos.
- Evitar la propagación de malos olores.
- Capacitar al personal en el manejo de sustancias peligrosas o químicos de los productos.
- Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos
- Implementar un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa “CIPROAGRO”.

## **Desarrollo humano**

- Proporcionar a todos los trabajadores de Ciproagro, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.
- Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.
- Establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar en la empresa Ciproagro.

**Análisis y resultados de encuesta realizada a los trabajadores de Ciproagro para determinar la responsabilidad social relacionada con las prácticas laborales dentro de la empresa.**

**1 ¿Le gustaría informarse sobre la responsabilidad social empresarial?**



**Figura. 4.** Información RSE

**TABLA 11.** Información RSE

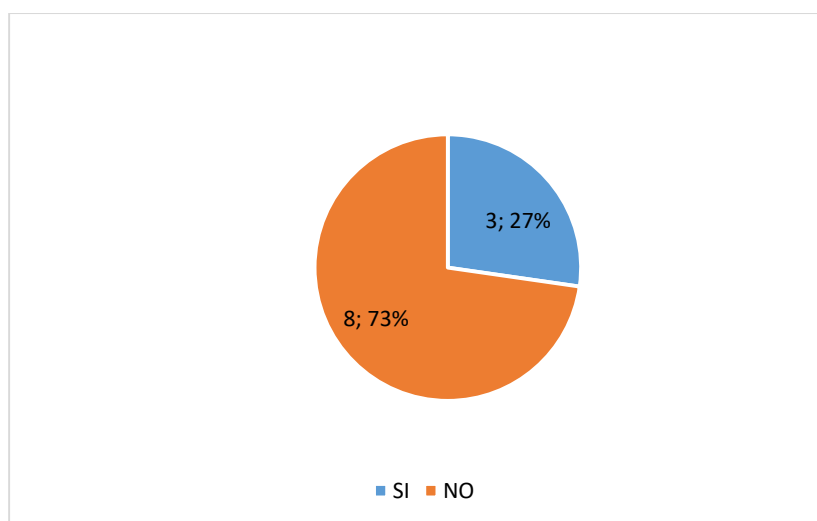
<b>TRABAJADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	11	0	11
<b>%</b>	100%	0%	100%
<b>% ACUMULADO</b>	100%	100%	

Expresado por los testistas.

**Análisis**

Según los datos adquiridos el 100% de encuestados pertenecientes a 11 trabajadores, el 100% manifestaron que les gustaría informarse sobre la responsabilidad social empresarial. La mayoría de los trabadores desconocen lo que es la responsabilidad social empresarial.

## 2 ¿Ha escuchado hablar sobre las prácticas laborales dentro de la empresa?



**Figura. 5.** Prácticas laborales

**TABLA 12.** Prácticas laborales

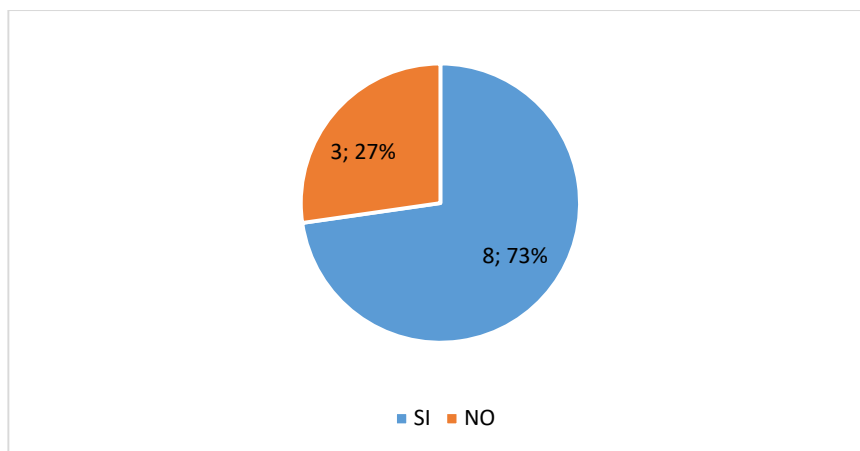
TRABAJADORES	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	3	8	11
%	27%	73%	100%
% ACUMULADO	27%	100%	

Expresado por los testistas.

### Análisis

Del 100% de encuestados pertenecientes a 11 trabajadores, el 27 % correspondiente a 3 trabajadores manifestaron que han escuchado hablar sobre las prácticas laborales dentro de la empresa; mientras que el 73% pertenecientes 8 trabajadores manifestaron que no han escuchado hablar sobre las prácticas laborales dentro de la empresa.

### 3 ¿Cree usted si, Ciproagro práctica la responsabilidad social con los trabajadores?



**Figura. 6.** Responsabilidad social con trabajadores

**TABLA 13.** Responsabilidad social con trabajadores

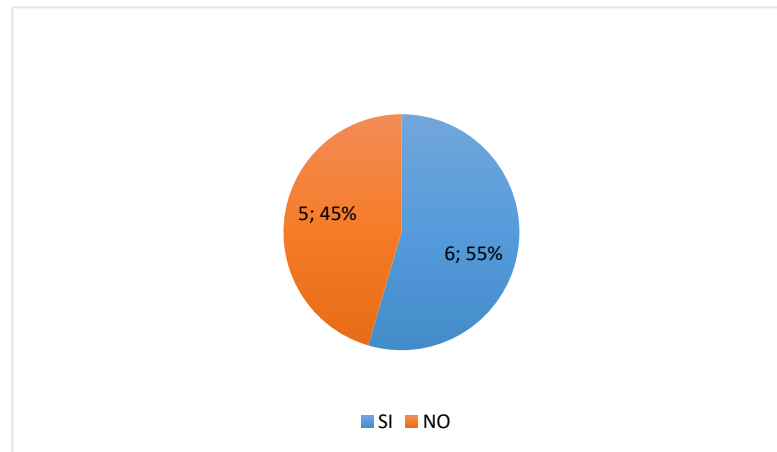
<b>TRABAJADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	8	3	11
<b>%</b>	73%	27%	100%
<b>% ACUMULADO</b>	73%	100%	

Expresado por los tesisistas.

#### **Análisis**

Del 100% de encuestados pertenecientes a 11 trabajadores, el 27% correspondiente a 3 trabajadores creen que Ciproagro práctica la responsabilidad social con los trabajadores; mientras que el 73% pertenecientes 8 trabajadores no creen que Ciproagro práctica la responsabilidad social con los trabajadores.

#### 4 ¿La empresa proporcionar condiciones de trabajo decentes con relación a salarios, horas de trabajo, etc.?



**Figura. 7.** Condiciones laborales

**TABLA 14.** Condiciones laborales

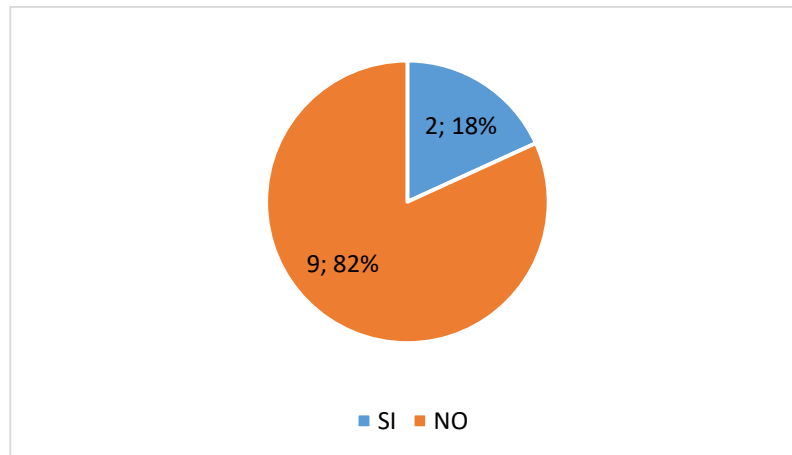
<b>TRABAJADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	6	5	11
<b>%</b>	55%	45%	100%
<b>% ACUMULADO</b>	55%	100%	

Expresado por los testistas.

#### **Análisis**

Del 100% de encuestados pertenecientes a 11 trabajadores, el 55% correspondiente a 6 trabajadores manifestaron que la empresa proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral; mientras que el 45% pertenecientes 5 trabajadores manifestaron que la empresa no proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.

**5 ¿Usted ha recibido capacitaciones relacionadas con salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa?**



**Figura. 8.** Capacitaciones relacionadas con salud

**TABLA 15.** Capacitaciones relacionadas con salud

<b>TRABAJADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	9	11
<b>%</b>	18%	82%	100%
<b>% ACUMULADO</b>	18%	100%	

Expresado por los tesisistas.

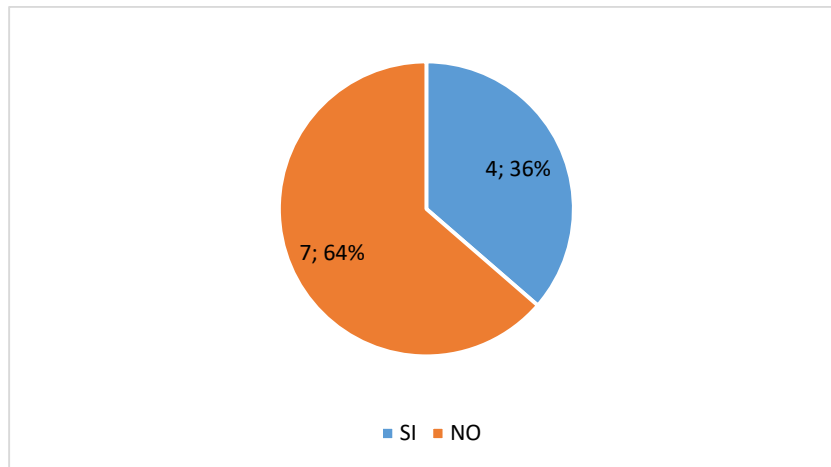
**Análisis**

Del 100% de encuestados pertenecientes a 11 trabajadores, el 18% correspondiente a 2 trabajadores manifestaron que han recibido capacitaciones relacionadas con la salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa; mientras que el 82% pertenecientes 9 trabajadores manifestaron que no han recibido capacitaciones relacionadas con salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa.

Dando a entender que los 2 trabajadores han trabajado en otras empresas y tienen conocimiento del caso.



**6 ¿Conoce usted si la empresa cuenta con programas para incentivar la conducta responsable de trabajadores como por ejemplo mejor vendedor del mes?**



**Figura. 9.** Programas para incentivar la conducta responsable

**TABLA 16.** Programas para incentivar la conducta responsable

<b>TRABAJADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	7	11
<b>%</b>	36%	64%	100%
<b>% ACUMULADO</b>	36%	100%	

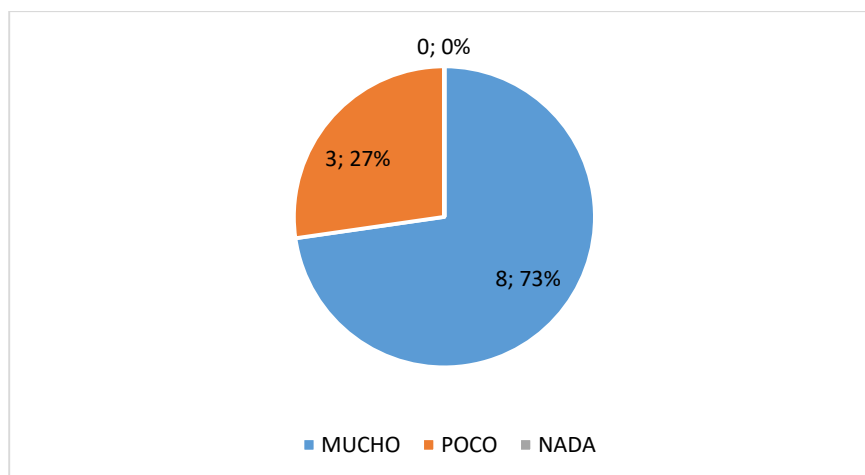
Expresado por los testistas.

**Análisis**

Del 100% de encuestados pertenecientes a 11 trabajadores, el 36% correspondiente a 4 trabajadores saben que la empresa cuenta con programas para incentivar la conducta responsable de trabajadores como por ejemplo mejor vendedor del mes; mientras que el 64% pertenecientes 7 trabajadores desconocen que la empresa cuenta con programas para incentivar la conducta responsable de trabajadores.

Se entiende que los programas que realizan son para los vendedores, porque en este plan no entran los asesores, tampoco los ayudantes de cada sucursal.

**7 ¿Cuánto considera usted que una guía enfocada en la responsabilidad social empresarial aportará dentro de la Ciproagro?**



**Figura. 10.** Guía enfocada en la responsabilidad social empresarial

**TABLA 17.** Guía enfocada en la responsabilidad social empresarial

TRABAJADORES	MUCHO	POCO	NADA	TOTAL
FRECUENCIA	8	3	0	11
%	73%	27%	0%	100%
% ACUMULADO	73%	100%	100%	

Expresado por los tesisas.

### **Análisis**

Del 100% de encuestados pertenecientes a 11 trabajadores, el 73% correspondiente a 8 trabajadores consideran que una guía enfocada en la responsabilidad social empresarial aportará mucho dentro de la Ciproagro; mientras que el 27% pertenecientes 3 trabajadores manifestaron que una guía enfocada en la responsabilidad social empresarial aportará muy poco dentro de la Ciproagro.

Tomando en cuenta que se identificó las necesidades en la materia fundamentas de prácticas laborales, razón por la cual se realiza una encuesta a los colaboradores de la empresa, para llegar a un estudio más profundo una posible solución sobre la no aplicación de la materia fundamental prácticas laborales dentro de la empresa.

### **5.3 GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA CIPROAGRO ENFOCADA EN LAS PRÁCTICAS LABORABLES.**

#### **Introducción**

Dentro de la evolución de muchas empresas, se puede encontrar un término en auge, que permite tomarse como una herramienta para mejorar procesos y actividades causan un impacto positivo de forma interna como externamente, además de tener como objetivo es el desarrollo social tomando estrategias y buenas prácticas. Para incorporarla en la empresa CIPROAGRO hay que referencia algunas herramientas de apoyo, tales como la ISO 26000 que muestra la importancia y la forma correcta de aprovechar la Responsabilidad Social Empresarial, de manera que siga su curso libremente sin afectar negativamente ni al ambiente ni a las personas.

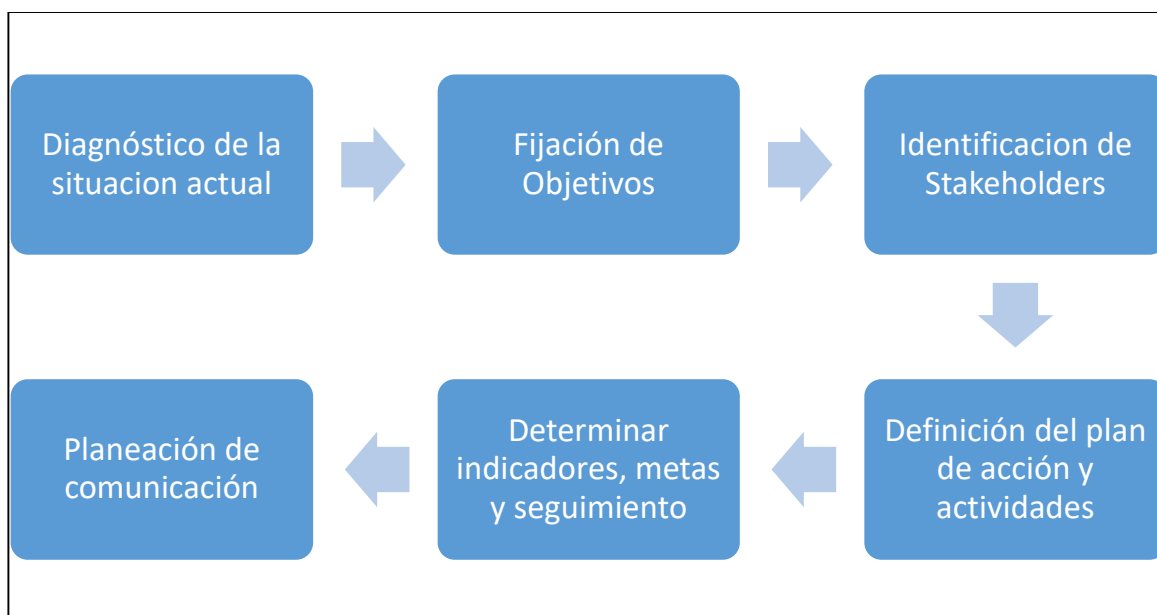
La responsabilidad social empresarial, es un camino que se está tomando los nuevos paradigmas del mundo empresarial. Es por ello, que se toma como propósito para la comercializadora CIPROAGRO, comenzar a andar en un mismo sentido, para tener un modelo de negocio comprometido al desarrollo sostenible.

Por lo que se establece el diseñar una guía para el mejoramiento en lo que respecta a la responsabilidad social empresarial, bajo los parámetros de la guía basada en la norma ISO 26000 en su actividad de transporte, delimitándose a los aspectos clave para su desarrollo actual, el medio ambiente y las prácticas laborales. El desarrollo de esta investigación se distribuye en cuatro grandes etapas. La primera comprende la definición del problema, dando enfoque al cómo implementar la guía en los procesos de la comercializadora CIPROAGRO, los objetivos que contemplan la propuesta de mejoramiento basada en un plan de RSE, el diagnóstico actual y los requerimientos de grupos de interés, como base para el desenvolvimiento del trabajo y la búsqueda de forjar la percepción del colaborador y de la comunidad por medio de estas prácticas.

#### **Política**

Teniendo en cuenta el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos, la mejor medida para apostar por una visión a largo plazo es por supuesto, tener una política el buen

desarrollo económico, teniendo en cuenta el beneficio social y medioambiental. Además de esto, se integran los beneficios de mejoras en cuanto al clima laboral, reducción de impactos en el medioambiente, fidelización de clientes y empleados y, sobre todo, la imagen corporativa. A partir de ello, se crean las siguientes estrategias con enfoque al medio ambiente y los empleados, en base a la Guía basada en la norma ISO 26000, las cuales se proponen a la gerencia de la empresa CIPROAGRO. **anexo A.** El orden para desarrollar el plan de implementación se dará así:



**Figura. 11.** Proceso del RSE y su mención en las prácticas laborales

## Misión

Proporcionar soluciones integrales en insumos y productos agropecuarios que permitan al pequeño agricultor, ganadero y floricultor tener una alternativa con que dar soluciones a sus problemas.

## Visión

Trascender en el campo agropecuario, como una empresa líder en la distribución de productos e insumos agropecuarios, para mejorar la productividad, rentabilidad, de sus clientes, proveedores y colaboradores.



### Valores

En la Empresa “CIPROAGRO”, se ha definido los valores empresariales porque es el conjunto de principios éticos y profesionales que son orientados a las acciones, actitudes de la empresa. Además, es aquello que refleja la propia esencia, identidad y espíritu empresarial.

Cabe mencionar que la Empresa “CIPROAGRO”, hará énfasis en los siguientes valores:

- **Honestidad**

Para ganarse la confianza y credibilidad frente al entorno es necesaria la transparencia, sinceridad y franqueza, por parte de muchas personas quienes hacen “CIPROAGRO”, siendo valores que actualmente la empresa exige.

- **Responsabilidad**

El pilar de una empresa está en ser responsable, con sus actos ante sus dependientes y en la comunidad de la cual se rodea, es por ello por lo que, siempre busca la corresponsabilidad con su entorno.

- **Calidad**

La calidad hace referencia a dos aspectos: la primera en la calidad de personas que dispone la empresa y en segunda la calidad del producto que se ofrece.

- **Puntualidad**

Es uno de valores que enfatiza la Empresa “CIPROAGRO”, esto demuestra el respeto que tienen hacia los demás, es decir ser cumplidos en la hora y el momento indicado de la entrega de nuestros productos y demás servicios.

- **Competitividad**

Es necesario para el crecimiento de la empresa, la competencia sana y libre de egoísmo, siempre y cuando se practique día a día, para el cumplimiento de metas trazadas.

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es indispensable para el cumplimiento de objetivos organizacionales, es decir, donde se unen esfuerzos para un mejor ambiente laboral, priorizando la tolerancia, respeto, admiración y la consideración son las prioridades.

- **Orientación al cliente**

El personal que está a cargo de la atención hacia el cliente, están altamente capacitados para sugerir nuestros productos de acuerdo a las necesidades de nuestro público.

### Conceptos

Para el conocimiento de muchas personas quienes hagan uso del presente documento, es necesario que conozcan algunos términos y definiciones propuestos en la guía de responsabilidad empresarial bajo la Norma ISO 26000 de “CIPROAGRO”, como se detalla a continuación:

- **Normas.** - La Norma Internacional sobre la responsabilidad social, es un sistema que permite integrar la responsabilidad social bajo una estructura en todas las entidades, organismos, empresas, negocios, con el fin de ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible y el crecimiento empresarial, Caiza M & Tipán E [1].
- **Responsabilidad Social.** - Hace referencia que la empresa “CIPROAGRO”, tiene la responsabilidad, el compromiso y las obligaciones que asumen los miembros de una comunidad y la empresa., Caiza M & Tipán E [1].
- **Guía.** – Se basa en una estructura cronológica a seguir para el desarrollo y ejecución de un sistema Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000.
- **Rendición de cuentas.** - Hace referencia a las obligaciones que adquiere la Empresa “CIPROAGRO”, dar a conocer cierta información a segundas o terceras personas de la organización o comunidad externa.



- **Cliente.** - Es la persona más importante para el desarrollo y crecimiento de una empresa, es decir, gracias a ellos la Empresa “CIPROAGRO, aún sigue en el mercado por su confianza y fidelidad en la adquisición de nuestros productos.
- **Colaborador.** - Es el personal humano que dispone la empresa en las distintas áreas de acuerdo con sus aptitudes, actitudes y el nivel de estudios, para su mejor desempeño dentro de la misma.
- **Medio Ambiente-** Hoy en día, es importante preservar el medio ambiente, evitar cualquier tipo de contaminación que pueda generarse por parte de la Empresa “CIPROAGRO, es decir, el entorno natural en el cual la empresa opera, incluyendo el aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos, espacio exterior y sus interrelaciones.
- **Comportamiento ético.** – Es el comportamiento de muchas personas de acuerdo con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada siendo coherente dentro de la Empresa “CIPROAGRO.

### Quienes son los beneficiarios

Los beneficiarios de la guía sobre la responsabilidad social empresarial son; La empresa CIPOROAGRO, los empleados y el entorno medioambiental que es parte de la comercialización de agroquímicos.

### Importancia de la RSE en una empresa

El RSE representa una serie de fases en las cuales se muestra la importancia y la mismas que se desarrollaran en la guía propuesta, se establece el despliegue de información que se requiere para el plan que será presentado ante la dirección de la compañía, en este caso a primera instancia, el actual gerente suscrito Ing. José Tipán.

En la guía se representan los dos primeros pasos del desarrollo del plan, resaltando los principales aspectos a considerar del diagnóstico actual de la empresa en el tema de RSE, y también, la definición de objetivos que darán sentido al plan.



### **Beneficios al implementar**

La empresa comercializadora de insumos y productos agropecuarios “CIPROAGRO”, al contar con una guía para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, generará nuevas oportunidades para el desarrollo empresarial e imagen corporativa, así como:

- Mejorar la competitividad de la Empresa “CIPROAGRO”.
- Reduce el grado de gastos e inversiones innecesarias dentro de la organización.
- Garantiza el crecimiento de la productividad.
- Fomenta y logra que la motivación de trabajadores, lo cual se genera un buen ambiente laboral.
- Incrementa la reputación y reconocimiento de la Empresa.
- Aumenta la confianza de clientes.
- Genera innovación y permite gestionar los cambios de forma más eficaz.
- Identifica los principales riesgos ambientales asociados a la actividad con mayor facilidad.

### **Principios fundamentales de la RSE**

- **Rendición de cuentas.**

La empresa comercializadora de insumos y productos agropecuarios “CIPROAGRO”, facilita la información necesaria a los organismos de control sobre las actividades que se ejecutan en la institución; además, mediante esta acción la organización se compromete a aceptar un mayor control por parte de muchas organizaciones públicas y gubernamentales.

- **Transparencia.**

CIPROAGRO brindará la información necesaria que requieran las partes interesadas, que pueda beneficiar o afectar a los clientes, comunidad o al medio ambiente, es por esa razón que la empresa debe mantener una la información clara y precisa.





- **Comportamiento ético.**

La empresa CIPROAGRO, enfatiza los valores que toda organización ha inculcado a sus colaboradores, así como; la honestidad, la equidad y la integridad, valores importantes dentro de la entidad. Al diseñar un sistema de RSE basado en estos valores se mejora significativamente el entorno laboral.

- **Respeto a las partes interesadas.**

CIPROAGRO, incluye a los empleados, accionistas, dueños de la organización para fundamentar decisiones a través de la determinación, comprensión de muchas consecuencias que produce las actividades a la se dedica.

- **Principio a la legalidad.**

La comercializadora respeta la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acata el principio de respeto, a la ley, en conformidad al resultado de su actuación con la ley y la Constitución.

- **Respeto a los Derechos Humanos.**

Los Derechos Humanos para la empresa CIPROAGRO, respeta sobremanera los derechos de las personas y cumple a cabalidad lo establecidos en la carta universal de derechos humanos.

### **Materias Fundamentales de la RSE**

- **Gobernanza de la Organización.**

La empresa “CIPROAGRO”, considera a la gobernanza como fundamental dentro de la organización, para el análisis e implementación de nuevos métodos de trabajo, que permitan aplicar la RSE en beneficio de sus trabajadores y la sociedad.



- **Genera Cambios.**

En los últimos años, la Responsabilidad Social es de gran ayuda, permitirá a la Empresa Comercializadora de Insumos y productos Agropecuarios “CIPROAGRO”, generar cambios en forma positiva al implementar lo siguiente:

- Desarrollar estrategias objetivas y metas comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial.
- Demostrar compromiso y rendición de cuentas por los líderes o gerencia.
- Crear una cultura de la Responsabilidad Social Empresarial en los funcionarios.
- Crear incentivos económicos, afectivos al personal, clientes.
- Crear conciencia en las personas de uso eficiente de recursos.
- Oportunidades de desarrollo a grupos minoritarios o de escasos recursos.
- Implementar las medidas de seguridad necesarias en el trabajo.
- Ofrecer un excelente ambiente laboral.
- Capacitar al personal paulatinamente.

- **Genera Oportunidades.**

La Empresa Comercializadora de Insumos y productos Agropecuarios “CIPROAGRO”, al poseer con una guía de Responsabilidad Social Empresarial, generará nuevas oportunidades para el desarrollo empresarial e imagen corporativa, así como:

- Mejorar la competitividad de la Empresa “CIPROAGRO”.
- Reduce el grado de gastos e inversiones innecesarias dentro de la organización.
- Garantiza el crecimiento de la productividad.
- Fomenta y logra que la motivación de trabajadores, lo cual se genera un buen ambiente laboral.
- Incrementa la reputación y reconocimiento de la Empresa.
- Aumenta la confianza de clientes.



- Genera innovación y permite gestionar los cambios de forma más eficaz.
- Identifica los principales riesgos ambientales asociados a la actividad con mayor facilidad.
- **Soluciona Problemas.**

La Empresa Comercializadora de Insumos y productos Agropecuarios “CIPROAGRO”, al aplicar la guía de Responsabilidad Social bajo la norma ISO 26000, les permitirá solucionar ciertas dificultades o problemas que se vaya generando durante la jornada laboral, es decir les ayudará a solucionar los siguientes problemas:

- Mala Administración.
- Sanciones por el SRI.
- Sanciones por el incumplimiento de muchas normativas vigentes por la localidad.
- Insatisfacción de clientes.
- Disminución de ventas.
- Baja autoestima de empleados.
- Desconocimiento de muchas especificaciones de productos.
- Accidentes laborales.

### 5.3.1. Ciproagro y las prácticas laborales

Fase de la implementación del plan estratégico RSE.

**TABLA 18.** Fase de la implementación del plan estratégico RSE

Título	Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial de CIPROAGRO
Situación actual	Tal y como se expresa en el apartado resultados y análisis de información de la investigación, actualmente, la empresa no cuenta con estrategias específicas, encaminadas a mejorar la perspectiva en cuanto a RSE, además se encuentran oportunidades de mejora,

	representadas como debilidades y amenazas. Esto se destaca luego del análisis de muchas herramientas de diagnóstico y recolección de datos. A pesar de que las fortalezas y oportunidades son mayores, la respuesta que puede dar la compañía en este momento no es suficiente para cumplir con los estándares de Responsabilidad Social Empresarial, y así mejorar la perspectiva de sus grupos de interés.
Objetivo general	Establecer directrices de gestión con el fin de garantizar el compromiso con los empleados y el medio ambiente.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizar el impacto ambiental</li> <li>• Asegurar la motivación y satisfacción del personal</li> <li>• Fomentar la comunicación y diálogo</li> <li>• Concientización para cuidado ambiental</li> <li>• Extender el plan al resto de grupos de interés</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Asegurar conciliación entre vida laboral y familiar.</li> </ul>

Expresado por los tesistas

Por otro lado, la tercera fase del desarrollo de muchas estrategias es una de muchas más importantes, en donde se identificarán los grupos de interés con mayor representación y prioridad, y así mismo, el compromiso que tiene la comercializadora CIPROAGRO, con la comunidad.

- **Stakeholders de la empresa CIPROAGRO** ver anexo G.

**TABLA 19.** Stakeholders de la empresa CIPROAGRO

<b>Stakeholders</b>	<b>Expectativas y compromisos</b>
Accionistas/Propietarios	Crecimiento con fuerza financiera positiva y aseguramiento de sostenibilidad al corto, mediano y largo plazo. Permitiendo acceso a información completa y acertada.
Empleados	Fortalecer la cultura organizacional y retener el talento humano, con relaciones en base al respeto, la equidad y justicia, generando además desarrollo integral y motivación. Ofreciendo un empleo de calidad y flexible.
Clientes	Prestar servicio de calidad y precios competitivos, construyendo relaciones a largo plazo.
Sociedad	Aportar a la construcción de un entorno favorable para todas las generaciones.
Proveedores	Alianzas estratégicas para logro de objetivos colectivos y mantener la competitividad con relaciones a largo plazo.
Gobierno	Cumplir a toda cabalidad leyes y reglamentaciones, promoviendo el derecho y la transparencia.
Medio ambiente	Contribuir al desarrollo sostenible, con una política medio ambiental fundamentada en el respeto y la preservación del entorno y los recursos naturales, materias primas y energía.
Competencia	Fortalecer la competencia leal, obteniendo información del mercado y manteniendo respeto por las empresas que comprometen la industria y sus respectivos gremios.

Expresado por los tesisistas

Para dar cumplimiento a los objetivos, es necesario fijar las actividades de la fase, que se desarrollaran en todos los procesos de la empresa, con un líder de área que se encargará de velar por progreso de muchas mismas con su grupo asignado.

### 5.3.2. Plan de acción RSE de CIPROAGRO

**TABLA 20.** Plan de acción RSE de CRIPOROAGRO

<b>PLAN DE ACCIÓN</b>			
<b>Ámbito</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
<b>Gerencias</b>	Dar seguimiento y evaluación al plan.	Crear un comité de RSE	Gerencia. Ver anexo D
	Integrar la RSE a los procesos cotidianos.	Incluir conceptos de RSE en el código de ética laboral y manual de funciones.	Gerencia y Trámites Ver anexo F
<b>Empleados</b>	Identificación y evaluación de mejoras, asegurando la salud de colaboradores.	Inspección trimestral de puestos y herramientas de trabajo. Aplicar medidas (ergonómicas, de espacio, material, equipo) necesarias para armonizar puestos y campañas de salud.	Comité RSE Ver anexo B y anexo I.
	Velar por la formación de trabajadores.	Crear un plan de formación con cursos y talleres de temas variados e interesantes.	RRHH Ver anexo L, plan de capacitación.
	Crear una política de inclusión social.	Estudiar los cargos e infraestructura de la empresa para contratación de personal en condición de discapacidad.	Gerencia y RRHH
	Mejorar la productividad de cargos principales.	Analizar los perfiles de cargo y mejorar el apartado de estudios con enfoque al desempeño esperado	RRHH Ver anexo E.

		el cada puesto de trabajo.	
	Capacitar.	Brindar capacitaciones especializadas en Responsabilidad Social Empresarial, que estén incluidas en el Plan Anual de Capacitaciones.	RRHH y ARL Ver anexo K, L.
	Incrementar la satisfacción de colaboradores.	Realizar de manera trimestral, una evaluación de satisfacción interna. Realizar evaluación de ideas y proveedores de dotación con el fin de tomar en cuenta las opiniones de colaboradores en cuanto a la vestimenta de la planta administrativa.	TIC y RRHH Ver anexo C.
	Evaluar horarios y salarios	Realizar un análisis, carga laboral vs salario, con el fin de detectar cuales colaboradores merecen un reajuste en el sueldo. Plantear la posibilidad de declarar espacios de break y la distribución de tareas para descansar dos sábados al mes.	Comité de gerencia Ver anexo C.
<b>Medio Ambiente</b>	Promover el cuidado ambiental.	Buscar y realizar alianzas con empresas de reciclaje y proyectos ecológicos. (Botellitas de Amor)	Comerciales
	Analizar el contenido de la Norma ISO 14001 e incluirlo en los procesos.	Crear una matriz de aspectos e impactos ambientales como principio de un	Gerencia ver anexo M.

		Sistema de Gestión Ambiental.	
	Incentivar el ahorro y uso eficiente de recursos.	Control sistemático del consumo de energía, agua, productos de aseo y combustibles.	Calidad y RRHH
	Fomentar prácticas ambientales en el hogar.	Crear campañas de reciclaje, incentivando a crear formas dinámicas de conciencia en casa.	RRHH Ver anexo H.
	Realizar Aportes sociales.	Colaborar con fundaciones de ayuda a la sociedad vulnerable. (Fundación niños invisibles)	Gerencia ver anexo J.
	Campañas	Generar campañas de concientización para el cambio de combustible.	RRHH
	Fidelizar relación con afiliados.	Crear un plan de beneficios e integración para los afiliados y contratistas, y plantear la posibilidad de crear un fondo de reposición.	Gerencia y RRHH Ver anexo D.
	Disminuir el impacto climático.	Realizar alianzas estratégicas con empresas relacionadas con la actividad económica de CIPROAGRO.	Gerencia
	Cuidado de recursos.	Participar una vez al año en los proyectos de Red de Árboles. Realizar una revisión a los procesos que se puedan realizar en línea para optimizar el uso del papel.	Gerencia y TIC

Expresado por los testistas



Con el fin de mantener y dar seguimiento al Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial y cómo se planteó en el plan de acción, se dará la creación de un comité en donde por medio de reuniones bimestrales se revisarán las actividades realizadas y el éxito de estas, además de presentar evidencias de aplicación. Este comité tendrá un presidente, que deberá ser un jefe de área, a su vez, este presentará información detallada de avances en su informe de gestión mensual. Por otro lado, se plantean algunos indicadores para medir la gestión de dos ámbitos de enfoque del plan.

- Retención del talento (rotación del personal). Con el fin de medir el volumen de personas que entran en la empresa y salen de ella por distintas causas, se calculará de manera anual el indicador de rotación de personal, así:

$$((A+B)/2*100)/ (C+D)/2$$

A = Personas desvinculadas durante el año

B = Personas contratadas durante el año

C = Personas vinculadas al principio del año

D= Personas vinculadas al final del año.

Se trazará una meta de máximo el 25% el primer año de aplicación del plan estratégico de RSE.

- Formación y capacitación. Para evaluar la efectividad tanto del plan de formación como el de capacitación se tomarán dos medidas, una de cumplimiento para el plan anual y una de cubrimiento para cada evento (capacitación, taller, cursos, charlas, entre otras.)

- $(N.^{\circ} \text{ de eventos realizados} / N.^{\circ} \text{ de eventos planificados}) * 100$
- $(N.^{\circ} \text{ de asistentes} / N.^{\circ} \text{ personas programadas}) * 100$

Cada uno de estos, ayudará a encontrar falencias en cuanto a programación y/u organización de cada área para el total cumplimiento de eventos y la presencia de todas las personas programadas, estos indicadores tendrán una meta del 90%.

- Desempeño. Para la evaluación del desempeño de empleados, se realizará de manera cuatrimestral, un cuestionario calificable por el jefe de área y el colaborador, que cubrirá

todos los aspectos como conocimiento, organización, cumplimiento, puntualidad, valores, relaciones interpersonales, entre otras. La calificación promedio de esta no deberá ser menor a 3.9, sin embargo, la meta será de un puntaje promedio de 4.4.

- **Biométrico.** Por medio de un biométrico, cada colaborador, medirá su huella, recibiendo indicaciones de cómo mejorar tanto en las instalaciones laborales como en cada hogar. Este no tendrá meta, porque depende del estilo de vida de cada colaborador.
- **Cumplimiento de parámetros ambientales según la ISO 14001.** Con objeto de auditar de manera interna los procesos ambientales que se llevaran a cabo según la Norma Internacional de Gestión Ambiental ISO 14001, se medirá su gestión así:

(Parámetros cumplidos / Total de parámetros aplicables) \*100

La meta para este indicador será del 50% al finalizar el 6to mes de la aplicación del plan.

- **Plan de acción de CIPROAGRO**

Para dar a conocer las estrategias y todo lo relevante del plan estratégico de responsabilidad empresarial, se creó un plan de comunicación expresado en la siguiente tabla:

**TABLA 21.** Plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial

<b>Plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial</b>			
<b>Objetivo general</b>	<b>Dar a conocer a las directrices de gestión del plan</b>		
<b>Plan de comunicación</b>	Interna	Objetivo	Dar a conocer a los colaboradores las estrategias socialmente responsables.
		Responsabilidad	Coordinación TIC y Comité de RSE
		Público	Colaboradores



		Mensajes	Información de talleres, capacitaciones, actividades y demás.
		Medio	Correos, Whatsapp, código de ética, cartel de bienestar, circulares.
		Tiempos	Mensualmente.
	Externa	Objetivo	Dar a conocer a la comunidad las estrategias socialmente responsables.
		Responsabilidad	Coordinación TIC y Comité de RSE
		Público	Comunidad, clientes y afiliados.
		Mensajes	Información de participación con empresas medioambientales, fundaciones, turismo ecológico y nuevas prácticas laborales.
		Medio	Correos, Whatsapp, carteles publicitarios.
		Tiempos	Mensualmente.

Expresado por los tesistas



La norma ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito como se observa en la figura No 12.

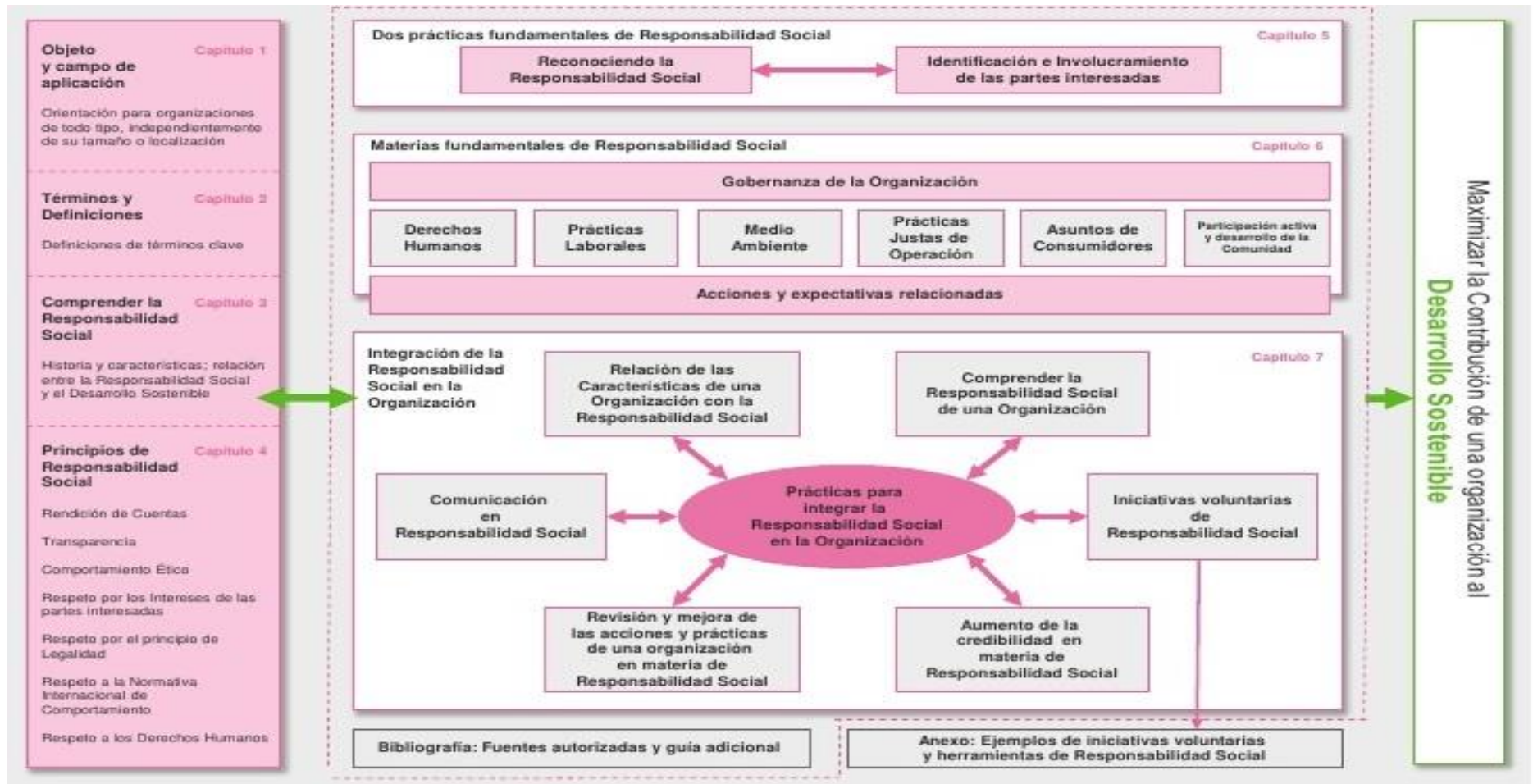


Figura. 12. ISO 26000 [15]

Los aspectos más relevantes de la ISO 26000 en la implementación sobre la responsabilidad social en una empresa.

## **5.4. IMPACTOS DEL PROYECTO**

Al diseñar un sistema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) basado la Norma ISO 26000, para la Empresa “CIPROAGRO”, se tiene impactos de tipo: ambiental, económico y social.

### **5.4.1. Impacto ambiental**

El diseño de una guía enfocada en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) bajo la Norma ISO 26000, se consideró una de muchas materia fundamentales que es el medio ambiente, por lo cual permite contribuir al cuidado del medio ambiente y preservación de nuestros cultivos, porque el plan estratégico por parte de “CIPROAGRO”, es realizar charlas, capacitaciones a las personas para sus sembríos e incrementen sus cultivos, al utilizar productos de calidad, manipulando adecuadamente y rescatando nuestros páramos.

Además, se hace énfasis en fomentar la cultura del cuidado del agua, en utilizar lo justo y necesario, en el ahorro de la energía e implementar áreas verdes en los locales, que ayuden al cuidado ambiental.

### **5.4.2. Impacto económico**

Cómo interfiere al diseñar un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) bajo la Norma ISO 26000, el impacto económico, sería aceptable, porque la RSE, hace referencia a la fidelidad de clientes, por lo cual al contar un personal altamente capacitado en los productos que se expende, sería de gran ayuda en solventar las necesidades de mismos, lo cual ayuda a atraer a la clientela e incrementa sus ventas al igual que su implementación conlleva inversión, pero es en beneficio y crecimiento empresarial, al igual en adquirir el material necesario para proporcionar capacitaciones a los sectores productivos de muchas zonas que requieran nuestro servicio.

### **5.4.3. Impacto social**

Se genera el impacto social, en la Empresa “CIPROAGRO” se mide en el incentivo y concientización de ciudadanos de la Provincia de Cotopaxi, en el desarrollo sustentable, concientizando a los clientes y comunidad en adquirir productos de calidad, y un mejor servicio a la colectividad, así mantener una buena imagen corporativa y la aceptación en el mercado.

El proyecto, generará nuevos métodos y lineamientos a favor del crecimiento empresarial de “CIPROAGRO”, porque mejorará la calidad de vida de nuestros colaboradores, además de la incorporación de comerciantes minoristas indirectos que se sumaran a esta empresa en el futuro, con sus proyectos de sembríos.

### 5.5. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO.

**TABLA 22.** Presupuesto del Proyecto Investigativo.

<b>PRESUPUESTO DEL PROYECTO INVESTIGATIVO</b>		
<b>N<sup>a</sup></b>	<b>ACTIVIDAD O PRODUCTO</b>	<b>VALOR O COSTO</b>
<b>1</b>	Gastos de Transporte	50,00
<b>2</b>	Materiales de papelería	50,00
<b>3</b>	Gastos Tecnológicos	150,00
<b>4</b>	Gastos de alimentación	80,00
<b>5</b>	Gastos extraordinarios	150,00
<b>Total</b>		<b>480,00</b>

Expresado por los tesistas [1]

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se dio cumplimiento, con el objetivo general del proyecto que fue el Diseño de una guía enfocada en la RSE, bajo la Norma ISO 26000, en donde se elaboró en forma secuencial para que cuyos datos obtenidos nos permitan tener una visión clara y amplia de lo que sería el proyecto.

### **6.1 CONCLUSIONES**

- Al investigar sobre la norma ISO 26000 sus principios y materias fundamentales, se logra entender la importancia de que las organizaciones cuenten con una guía enfocada en la RSE, para beneficio de trabajadores y su entorno.
- Del análisis realizado en la empresa Ciproagro se concluye que algunos los principios de la RSE son aplicados en la organización, pero no regidos bajo una normativa; sin embargo, existe un interés marcado por parte de la gerencia, para una aplicación futura de la RSE.
- Al diseñar una guía enfocada en la responsabilidad social bajo las ISO 26000, la empresa contaría con una propuesta de implementación de RSE, para desarrollar sus procesos socialmente responsables.



## **6.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Empresa Comercializadora de Insumos y Productos Agropecuarios “CIPROAGRO”, que tenga en claro cada una de muchas necesidades que requiere la empresa, dentro de la misma, con el fin de que conozcan su ventajas y desventajas que tienen al implementar un sistema de responsabilidad social empresarial.
- Además, es necesario que el personal administrativo sea capacitado, en lo que se basa la Responsabilidad Social Empresarial, para conocer su posible implementación, como verificar su cumplimiento.
- Se recomienda a la Empresa Comercializadora de Insumos y Productos Agropecuarios “CIPROAGRO”, implementar una guía enfocada en la responsabilidad social empresarial, con base en la norma ISO 26000; para crear estrategias organizativas, acciones de retorno a la sociedad, impactos positivos y de desarrollo en aspectos sociales, del medio ambiente y económicos.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- [1] Caiza M & Tipan E, «Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial.,» Latacunga, 2021.
- [2] Velez L, «PROPUESTA DE UNA GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 26000 EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR,» 2016. [En línea]. Available: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10660/Tesis%20MBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- [3] A. Cavala, «Los cuatro pasos clave para abordar una implementación ISO 26000,» 2018. [En línea]. Available: <https://responsabilidad-social-corporativa.com/4-pasos-clave-para-implementacion-iso-26000/>.
- [4] Labariega I, «¿Qué son las guías y para qué sirven?,» 25 Marzo 2021. [En línea]. Available: <https://aleph.org.mx/que-son-las-guias-y-para-que-sirven>. [Último acceso: 16 Enero 2022].
- [5] Sanchez S, «Guía de Responsabilidad Social Empresarial.,» 2018. [En línea]. Available: <https://produccion.gob.bo/wp-content/uploads/2021/04/Guia-RSE-2019.pdf>. [Último acceso: 17 Enero 2022].
- [6] Content R, «¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?,» 23 Julio 2019. [En línea]. Available: <https://rockcontent.com/es/blog/responsabilidad-social-empresarial/>.
- [7] 2. ISO, «Guía de responsabilidad social,» 2010. [En línea]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>.
- [8] Ariadna I, «ISO 26000,» 04 Agosto 2021. [En línea]. Available: <https://economipedia.com/definiciones/iso-26000.html>.
- [9] Fernandez V, «ISO 26000, ¿en qué consiste esta norma?,» 02 Julio 2018. [En línea]. Available: [https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/?gclid=Cj0KCQiA8ICOBhDmARIsAEGI6o18CSkSYdN5-PUeDLIsffcgXMwTHwymRR3yeg6uUWSnNe6cDgN9omMaApgLEALw\\_wcB](https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/?gclid=Cj0KCQiA8ICOBhDmARIsAEGI6o18CSkSYdN5-PUeDLIsffcgXMwTHwymRR3yeg6uUWSnNe6cDgN9omMaApgLEALw_wcB).
- [10] Molina A, «ISO 2600: Los 7 principios básicos de la Responsabilidad Social,» 13 JULIO 2021. [En línea]. Available: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/07/iso-2600-los-7-principios-basicos-de-la-responsabilidad-social/>.
- [11] GEOINNOVA, «ISO 26000, ¿en qué consiste esta norma?,» 2018. [En línea]. Available:

- ble: <https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambiente-iso-26000/>.
- [12] Cavala, «Los cuatro pasos clave para abordar una implementación ISO 26000,» 2018. [En línea]. Available: <https://responsabilidad-social-corporativa.com/4-pasos-clave-para-implementacion-iso-26000/>.
- [13] Miseur A, «Responsabilidad Social Empresarial en un mundo globalizado,» 2012. [En línea]. Available: <https://www.hotcourseslatinoamerica.com/study-abroad-info/subject-info/corporate-social-responsibility-in-a-globalized-world/>.
- [14] Brenes Y, «ISO 2600: Los 7 principios básicos de la Responsabilidad Social,» 13 JULIO 2021. [En línea]. Available: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/07/iso-2600-los-7-principios-basicos-de-la-responsabilidad-social/>.
- [15] Argandoña A, «ISO 26000, UNA GUIA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES,» Junio 2011. [En línea]. Available: <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf>.
- [16] Villa O, «PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL.,» 2015. [En línea]. Available: <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/348/Propuesta%20para%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20De%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%2028RSE%29%20para%20la%20empresa%20Grupo%20Faro%20S.A.S..pdf?seque>.
- [17] Tipan, «Empresa comercial de Insumos y productos agripecuarios "CIPROAGRO",» 12 Febrero 2022. [En línea]. Available: <https://www.facebook.com/ciproagrosa/>.
- [18] Organización de Trabajo Internacional (OIT), «Condiciones de Trabajo.,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>.
- [19] H. Herrera, «El marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial.,» 2005. [En línea]. Available: <https://books.google.com.ec/books?id=FNtOLTYrftEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- [20] Alvarez E, «Aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas ecuatorianas en la última década,» 2017. [En línea]. Available: <https://centroseditorial.com/index.php/revista/article/view/77/202>.
- [21] Tesistas, INVESTIGACION DE DATOS, LATACUNGA, COTOPAXI, 2021.
- [22] R. Fernandez, «Responsabilidad Social Corporativa Una nueva cultura empresarial,»

2014. [En línea]. Available: [https://www.academia.edu/24948074/Responsabilidad\\_Social\\_Corporativa\\_Una\\_nueva\\_cultura\\_empresarial](https://www.academia.edu/24948074/Responsabilidad_Social_Corporativa_Una_nueva_cultura_empresarial).

[23] Lopez D, «¿Es posible combinar rentabilidad, responsabilidad social y medio ambiente ?,» 10 Noviembre 2019. [En línea]. Available: <https://economipedia.com/actual/es-posible-combinar-rentabilidad-responsabilidad-social-y-medio-ambiente.html>.

[24] Tesistas, INVESTIGACION DE DATOS, LATACUNGA, COTOPAXI, 2020.

## 8. ANEXOS

# ANEXOS

## **ANEXO A**

### **POLÍTICA DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL BAJO LA NORMA ISO 26000 PARA LA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGRÍCOLAS “CIPROAGRO”.**

La empresa COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGRÍCOLAS “CIPROAGRO” y sus colaboradores están comprometidos en obtener la satisfacción de clientes y el compromiso social, a través de productos que proporcionamos, por tal razón la empresa contara con el sistema de responsabilidad empresarial bajo las Normas ISO 26000, que permite asegurar que nuestros productos cumplan con los estándares de calidad y ayude al crecimiento empresarial.

La empresa COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGRÍCOLAS “CIPROAGRO”. Es una empresa ecuatoriana, dedicada a la distribución de insumos y productos agropecuarios, comprometidos con el cumplimiento de muchas normas y ordenanzas establecidas por los organismos Nacionales.

#### **La política de la empresa se desarrolla en base a las siguientes orientaciones:**

- La calidad y el compromiso social, está definida por el grado de satisfacción de clientes.
- La calidad y el compromiso social – ambiental, debe ser nuestra ética de trabajo.
- La calidad y el compromiso social, requiere nuestro mejoramiento continuo.
- Nuestra política de responsabilidad social – ambiental es mejorar continuamente para garantizar que los insumos y productos, satisfaga consistentemente los requerimientos de clientes.
- Todo reclamo debe ser entendido como una oportunidad para que la atención mejore constantemente.


**Esta política ha sido emitida por la gerencia de la empresa y se ha asegurado de que la política de calidad sea:**

- Adecuada al propósito de la organización.
- Incluyen un compromiso y mejora de la eficacia del Sistema de Responsabilidad Social.
- Es comunicado y entendido dentro de la empresa.
- Se revisa oportunamente para mejorar sus procesos.

-----  
**GERENTE GENERAL**

## ANEXO B

### FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR EL MÉTODO DE ESCALA GRAFICA.

 <b>Ciproagro</b>	<b>EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”.</b>									
	<b>FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR EL MÉTODO DE ESCALA GRÁFICA.</b>									
<b>Nombre del Empleado:</b>							<b>Fecha:</b> ...../...../.....			
<b>Departamento:</b>			<b>Sección:</b>				<b>Función:</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OPTIMO</b>	<b>X</b>	<b>BUE NO</b>	<b>X</b>	<b>REGULAR</b>	<b>X</b>	<b>MEDIO CRE</b>	<b>X</b>	<b>DÉBIL</b>	<b>X</b>
<b>Producción</b> (Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente)	Sobre pasa siempre las exigencias muy rápido.		Con frecuencia sobrepasa las exigencias		Satisface las exigencias		A veces está por debajo de las exigencias		Siempre inferior a las exigencias muy lento.	
<b>Calidad</b> (Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado)	Siempre superior, excepcionalmente exacto en el trabajo		A veces es superior, es bastante cuidadoso.		Siempre es satisfactorio. Su cumplimiento es regular		Es parcialmente satisfactorio, a veces comete errores		Nunca es satisfactorio o comete numerosos errores.	
<b>Conocimiento del trabajo</b> Grado de conocimiento del trabajo	Conoce todo lo necesario y aumenta siempre sus conocimientos		Conoce lo necesario		Tiene suficiente conocimiento del trabajo		Conoce parcialmente el trabajo. Necesita Entrenamiento		Tiene escaso conocimiento del trabajo	
<b>Cooperación</b> Actitud hacia la empresa, la jefatura y los compañeros de trabajo	Posee excelente espíritu de colaboración. Es decidido		Se desempeña bien en el trabajo de equipo.		A menudo colabora en el trabajo de equipo		No demuestra buena voluntad. Sólo colabora cuando es muy necesario		Se muestra renuente a colaborar	

**JEFE DE TALENTO HUMANO:** .....

**COLABORADOR:** .....

## ANEXO C

### FORMULARIO DEL ROL DE PAGOS.



EMPRESA "CIPROAGRO"  
COTOPAXI – ECUADOR

Apellidos y Nombres: Sr. Tipan  
No. Cédula: 00000000000000000000 Remuneración Mes: Enero - 2022  
Sueldo del Contrato: \$650,00 Cargo: Jefe  
Días Laborados: 24 días

### ROL DE PAGOS

HABERES		DESCUENTOS	
<i>Sueldo Contrato</i>	\$650,00	<i>Anticipo de Sueldo</i>	\$0,00
<i>Días Laborados</i> días	24	<i>Seguro Medico</i>	\$50,00
<i>Sueldo Devengado</i>	\$577,78	<i>Alimentación</i>	\$24,00
<i>Horas Extras</i>	\$0,00	<i>Transporte</i>	\$0,00
<i>Bonificaciones</i>	\$35,00		
<b>Total, Ingresos:</b>	<b>\$612,78</b>	<b>Total, Descuentos:</b>	<b>\$74,00</b>

**TOTAL, A PAGAR POR OCTUBRE 2022**

**\$538,78**

Certifico que he recibido a entera satisfacción los valores contenidos en el presente comprobante

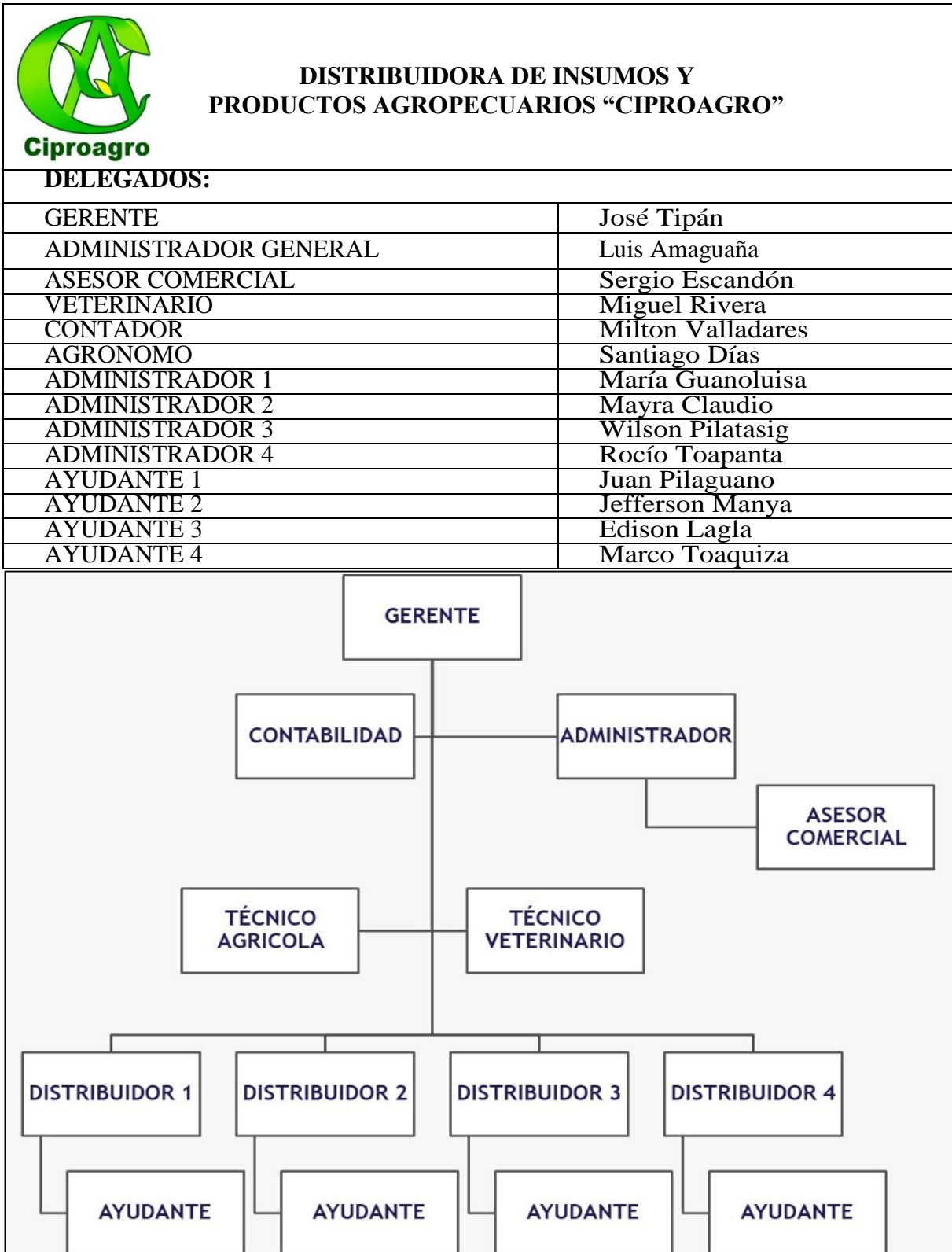
por pago de remuneraciones, por lo cual no tengo en ningún cargo o reclamo posterior que Efectuar a mi empleador.

**RECIBÍ  
CONFORME**




## ANEXO D

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE CIPROAGRO



## ANEXO E

### PERFIL DEL TRABAJADOR

 <b>Ciproagro</b>	<b>DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”</b>
<b>I INFORMACION BASICA:</b>	
PUESTO	Gerente-Administrador
JEFE SUPERIOR	NMEDIATO Ninguno
SUPERVISA A	Toda la Empresa
<b>II NATURALEZA DEL PUESTO:</b>	
<p>Asegurar el funcionamiento óptimo de todas las áreas de la empresa, encaminando todos los esfuerzos a generar mayor volumen de ventas, de acuerdo a la visión y misión de la misma.</p>	
<b>III FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, dirigir, controlar las actividades en las sucursales.</li> <li>• Gestionar los procesos internos y externos de la organización.</li> <li>• Definir políticas generales de administración.</li> <li>• Dirigir al personal que trabaja en la empresa.</li> </ul>	
<b>IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>	
TITULO PROFESIONAL	Título Administración de Empresas, Gerencia Comercial o afines.
EXPERIENCIA	3 años en el puesto o similares
HABILIDADES	Capacidad de liderar y planificar la empresa Capacidad de Negociación Pensamiento crítico Creatividad.
FORMACIÓN	Haber recibido actualizaciones de: Finanzas Comercialización y ventas Computación. Tener conocimientos en: Administración Empresarial. Metodologías de formulación y evaluación de proyectos. Manejo de software administrativo.



**DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y  
PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”**

**I INFORMACION BASICA:**

PUESTO	Contabilidad
JEFE SUPERIOR	NMEDIATO Gerente-Administrativo
SUPERVISA A:	Ninguno

**II NATURALEZA DEL PUESTO:**

Aplicar los recursos financieros y económicos de la empresa, para suministrar información necesaria a gerencia para la planeación de los gastos relacionados con el presupuesto en la toma de decisiones.

**III FUNCIONES:**

- Realizar la Contabilización de facturas.
- Realizar Declaración de impuestos.
- Presentar informes de la empresa.
- Prepara documentación de pagos
- Retenciones
- Realizar inventarios

**IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

TITULO PROFESIONAL	Título de Contabilidad y Auditoría
EXPERIENCIA	2 años de experiencia en el puesto
HABILIDADES	Destreza de manejar documentos contables y normativa tributaria
FORMACIÓN	Haber tomado un curso actual de Excel y régimen tributario.



**DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y  
PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”**

**I INFORMACION BASICA:**

PUESTO	Técnico Agrícola
JEFE N MEDIATO SUPERIOR	Gerente-Administrativo
SUPERVISA A:	Ninguno

**II NATURALEZA DEL PUESTO:**

Profesional de mando medio que trabaja en asesoría agrícola.

**III FUNCIONES:**

- Representación legal en Agrocalidad.
- Asesorar a los clientes sobre el manejo de productos.
- Tomar decisiones e informar sobre los resultados a Gerencia.
- Controlar la calidad de insumos agrícolas.
- Realizar ensayos.
- Impartir capacitaciones a los clientes.

**IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

TITULO PROFESIONAL	Ing. Agrónomo
EXPERIENCIA	2 años de experiencia en el puesto
HABILIDADES	Entender y seguir instrucciones orales y escritas. Instruir en el manejo de instrumentos y equipos.
FORMACIÓN	Curso de tecnificación agrícola.



**DISTRIBUIDORA DE INSUMOS  
Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”**

**I INFORMACION BASICA:**

PUESTO	Técnico Veterinario
JEFE SUPERIOR	NMEDIATO Gerente-Administrativo
SUPERVISA A:	Ninguno

**II NATURALEZA DEL PUESTO:**

Profesional de mando medio que trabaja en la asesoría veterinaria.

**III FUNCIONES:**

- Representación legal en Agrocalidad.
- Asesorar a los clientes del sector ganadero sobre el manejo de productos.
- Tomar decisiones e informar sobre los resultados a Gerencia.
- Controlar registro de productos en el sistema guía.
- Impartir charlas referentes al tema veterinario.

**IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

TITULO PROFESIONAL	Ing. Veterinario
EXPERIENCIA	2 años de experiencia en el puesto
HABILIDADES	Entender y seguir instrucciones orales y escritas. Instruir en el manejo de instrumentos y equipos.
FORMACIÓN	Curso de tecnificación veterinaria.

## ANEXO F

### FUNCIONES DEL PERSONAL DE CIPROAGRO

		<b>DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”</b>	
<b>I INFORMACION BASICA:</b>			
PUESTO		Vendedor	
JEFE SUPERIOR	NMEDIATO	Gerente-Administrativo	
SUPERVISA A:		Ninguno	
<b>II NATURALEZA DEL PUESTO:</b>			
Cumplimiento de los planes de comercialización y mercadeo, con el fin de lograr el posicionamiento de la organización.			
<b>III FUNCIONES:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer políticas de ventas.</li><li>• Atención al cliente.</li><li>• Preparación de mercadería</li><li>• Asistir en todas las labores que le delegue el Gerente.</li></ul>			
<b>IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
TITULO PROFESIONAL		Bachiller o egresado en la carrera de Marketing	
EXPERIENCIA		1 año de experiencia en el puesto	
HABILIDADES		Destreza en el manejo de clientes. Comunicación Eficiencia	
FORMACIÓN		Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Atención al cliente.	



**DISTRIBUIDORA DE INSUMOS  
Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”**

**I INFORMACION BASICA:**

PUESTO	Bodega
JEFE SUPERIOR	Gerente-Administrativo
NMEDIATO	
SUPERVISA A	Ninguno

**II NATURALEZA DEL PUESTO:**

Mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los productos de manera de resguarda su integridad como la de los demás colaboradores.

Preparar y coordinar los despachos oportunos a las distintas sucursales.

**III FUNCIONES:**

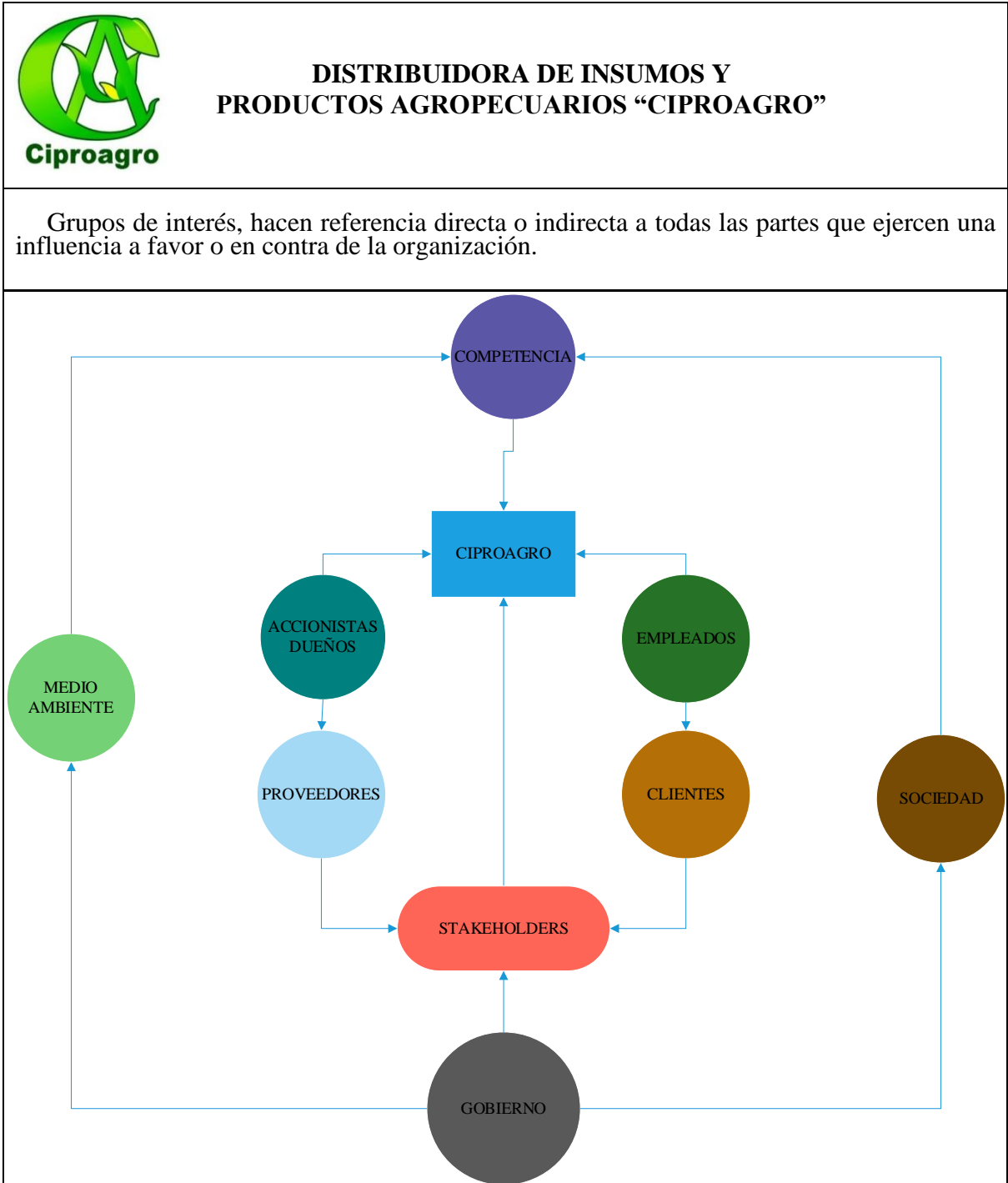
- Solicitar la adquisición de compras con su respectiva autorización -para mantener stock mínimos críticos.
- Informar al encargado y Jefe Administrativo respecto a cualquier aspecto en que el proceso de almacenamiento, adquisición, entrega o recepción provenientes de cualquier proveedor no cumpla con las reglas administrativas.
- Distribución y devolución de productos.
- Permitir o negar la salida de insumos y productos de bodega, como también la entrada al área de bodega.

**IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

TITULO PROFESIONAL	Título Técnico de Instituto en Logística y Distribución
EXPERIENCIA	1 año de experiencia en el puesto
HABILIDADES	Destreza en el manejo de clientes. Comunicación Eficiencia
FORMACIÓN	Poseer Curso de técnicas para control de inventarios.

## ANEXO G

### LOS STAKEHOLDERS DE CIPROAGRO





## ANEXO H

### AFICHE “PRACTICAS AMBIENTALES DESDE EL HOGAR”

#### DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”

#### PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL HOGAR

Las acciones de las personas relacionadas con el buen uso y manejo del agua, la energía y los residuos sólidos.

Consejos para cuidar  
el medio ambiente.

¿Cómo  
puedes ayudar al  
..

No uses el inodoro como cubo de basura.

Denuncia los delitos ambientales.

Disminuye el uso de papel.

Participar en la reforestación.

No tirar la basura, separa tus residuos.

Opte por transportes amigables con la naturaleza.

Di no a los plásticos.

Realice compras conscientes.

No desperdicies el agua.

Reutiliza los envases de vidrio.

No tires aceite por el fregadero o el inodoro.

Reduce el desperdicio de alimentos.

ESTE AFICHE SERÁ DISTRIBUIDO EN CADA UNA DE LAS SUCURSALES PARA QUE LA SOCIEDAD CONOZCA SOBRE LAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DESDE SU CASA, EVITANDO LA CONTAMINACIÓN DE LA MISMA.

## ANEXO I

### EXÁMENES MÉDICOS

	<b>EMPRESA COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS "CIPROAGRO".</b>	
<b>FICHA DE SOLICITUD DE EXAMENES MEDICOS PREVIOS AL INGRESO.</b>		
<b>NOMBRE DE LA CLINICA:</b>		
<b>FECHA:</b>		
<b>TRABAJADOR:</b>		<b>EDAD:</b>
<b>N°.-</b>	<b>EXAMENES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Laboratorio:	
2	Electrocardiograma.	
3	Radiografía de Tórax.	
4	Examen clínico completo.	
<b>EXAMENES COMPLEMENTARIOS</b>		
5	Radiografía de Columna lumbosacra.	
6	Radiografía de Columna Cervical.	
7	Audiometría.	
8	Dosaje de sangre u orina.	
9	Examen Psicologico y Psicotecnico.	
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<hr/> <b>JEFE DE TALENTO HUMANO</b>		<hr/> <b>TRABAJADOR</b>

**ANEXO J**  
**PRÁCTICAS LABORALES**



**DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y  
PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”**

Es aquella estrategia o acción que permite el desarrollo social en un ámbito de protección de los trabajadores. Las relaciones laborales desarrolladas con apego a las mejores prácticas permitirán un desenvolvimiento armónico y un equilibrio del vínculo jurídico creado entre la empresa y los trabajadores.

**ASUNTOS DE PRACTICAS LABORALES**

- Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales.
- Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
- Asunto 3: Diálogo Social.
- Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.
- Asunto 5: Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo.

**RESULTADOS DE APLICAR PRÁCTICAS LABORALES**

- ✓ Conciliar.
- ✓ Motivar al personal.
- ✓ Valorar al personal más veterano y animar al más reciente.
- ✓ Prestar atención a la salud del personal.
- ✓ Fomentar la equidad.
- ✓ Promover la formación continua del personal.
- ✓ Aplicar nuevas metodologías de trabajo.
- ✓ Dar valor a los tiempos de descanso.
- ✓ Realizar actividades fuera del trabajo.


## ANEXO K

### PLAN DE CAPACITACIÓN CLIENTES

 <b>Ciproagro</b>	<b>COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS "CIPROAGRO "</b>											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Capacitación periódica en temáticas asociadas con el manejo de productos, manejo de equipos, herramientas.												
Almacenamiento de plaguicidas, fungicidas químicos y su proceder.												
Manejo, clasificación, recolección de envases vacíos, después de su utilización.												
Control de trips y ácaros												
Manejo de desechos sólidos.												
Buenas practica agrícolas												
Registros de aplicación de fertilizantes y sus fichas técnicas												
Registros de preparación de abonos orgánicos												
Plan de manejo integrado de enfermedades de la planta												
Manejo de pastos y fertilización												

## ANEXO L

### PLAN DE CAPACITACIÓN EMPLEADOS

 <b>Ciproagro</b>	<b>DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”</b>											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>PLAN DE CAPACITACIONES A EMPLEADOS</b>												
Atención al cliente												
Capacitación en Excel avanzado.												
Manejo de implementos de bioseguridad												
Imagen cooperativa												
Técnicas para obtener mayores ventas												
Neuromarketing laboral												
Manejo de Inventarios												
Seguridad e higiene del personal												
Evaluación y desempeño laboral												
Riesgos laborales												

## ANEXO M

### MATRIZ DE IMPACTOS AMBIENTALES



## COMERCIALIZADORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS "CIPROAGRO "

### MATRIZ DE IMPACTOS

Matriz de relación entre los hábitos de manejo de agroquímicos y las posibles consecuencias al ambiente.

MANEJO DE QUIMICOS	IMPACTOS AMBIENTALES		
	AGUA	AIRE	SUELO
Uso de agroquímicos en la actividad agropecuaria	Empeorar la calidad del agua mediante la liberación de nitrógeno, fósforo y otras sustancias provenientes de los abonos, en los cauces fluviales y en las aguas subterráneas, procedentes, principalmente, del estiércol.	La agricultura es la fuente antropogénica dominante de amoníaco.	La agricultura afecta la base de su propio futuro a través de la degradación de la tierra, la salinización, el exceso de extracción de agua y reduce las especies de fauna y flora propias del suelo
Mezcla de agroquímicos	La mezcla de agroquímicos potencializa los ingredientes activos, los cuales por escorrentía pueden ir al agua.	Se potencializan los gases, vapores y generación de olores, lo que puede generar contaminación atmosférica	En caso de accidente o derrame de agroquímicos este puede ir al suelo inhabilitándolo para la agricultura.
Preparación de mezclas	Podría generar contaminación de aguas subterráneas por infiltración en el suelo.	Si se realiza a campo abierto se volatilizan algunos compuestos químicos, lo que puede generar contaminación atmosférica.	La realización de la mezcla en una poceta contribuye a la posible contaminación del suelo debido a que no existe sistema de alcantarillado ni sistema de tratamiento de aguas residuales.

Abandono de los envases vacíos de agroquímicos	Podría generar contaminación de aguas subterráneas, por infiltración de los residuos de agroquímicos que puedan contener los envases.	Si hay residuos en los envases y empaques de agroquímicos, puede generar contaminación por evaporación.	La acumulación de envases y empaques (por lo general plástico, que dura años en degradarse), podría generar su contaminación.
Enjuague de empaques vacíos	La infiltración de los residuos de agroquímicos podría generar contaminación de aguas subterráneas.	Generación de gases y vapores por volatilización de los residuos de agroquímicos, lo que puede generar contaminación atmosférica.	Inhabilidad del suelo para la agricultura (eliminación de la microfauna benéfica en la capa vegetal)
Aplicación de agroquímicos con bomba aspersora	En muchos lugares del mundo su excesivo uso provoca contaminación de las aguas cuando estos productos son arrastrados por la lluvia.	La dispersión por la acción del viento contamina la superficie de la zona circundante.	La infiltración de plaguicidas en el suelo es aplicable a líquidos y sólidos.
		Por acción del calor muchos plaguicidas pueden volatilizarse y trasladarse por medio del aire hacia otras zonas.	

## ANEXO N

### PREGUNTAS DE LA ENCUESTA A EMPLEADOS



#### DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS “CIPROAGRO”

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE CIPROAGRO PARA EVALUAR LA RSE Y SU RELACIÓN CON LAS PRÁCTICAS LABORALES.

Lugar.....

Fecha.....

Nombre.....

Cargo .....

1. ¿Le gustaría informarse sobre la responsabilidad social empresarial?

Sí  No

2. ¿Ha escuchado hablar sobre las prácticas laborales dentro de la empresa?

Sí  No

3. ¿Considera usted que Ciproagro, desarrolla las prácticas laborales basadas en la responsabilidad social con los trabajadores?

Sí  No

4. ¿La empresa proporciona condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral?

Sí  No

5. ¿Usted ha recibido capacitaciones relacionadas con salud y seguridad ocupacional en la empresa?

Sí  No

6. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con programas para incentivar la conducta responsable de los trabajadores como por ejemplo mejor vendedor del mes?

Sí  No

7. ¿Cuánto considera usted que una guía enfocada en la responsabilidad social empresarial, aportará dentro de Ciproagro?

Mucho  Poco  Nada



## ANEXO O



Figura O.1: Actividades de Ciproagro

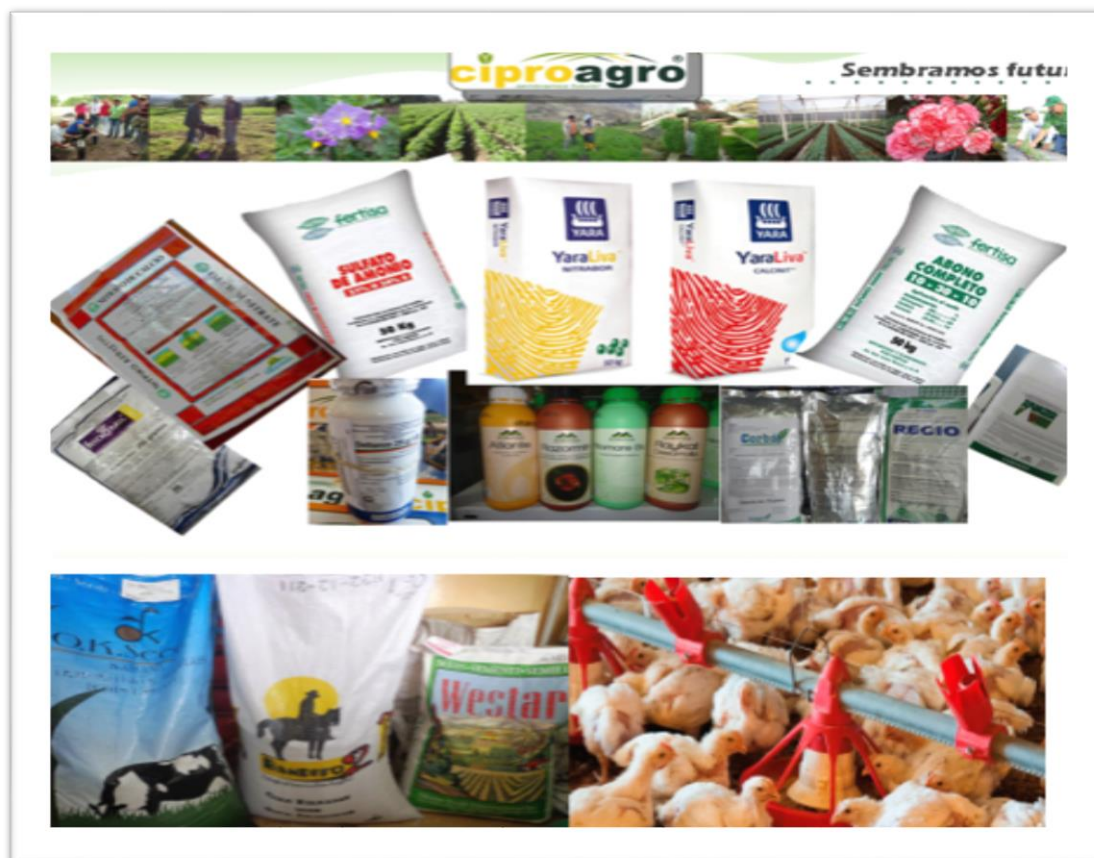


Figura O.2: Productos para la venta