



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CONDICIONES  
LABORALES PARA LA EMPRESA CREAM AVENTURATE DE LA PROVINCIA DE  
COTOPAXI - ECUADOR”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Administración de empresas

**Autores:**

Farinango Conlago Erika Yosseth

Mera Macato Nicole Anahi

**Tutor:**

Dr. Edwin Vásquez Erazo

Latacunga - Ecuador

Marzo 2022

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras **Farinango Conlago Erika Yosseth y Mera Macato Nicole Anahi** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **Modelo de Responsabilidad Social Empresarial y Condiciones laborales para la empresa Cream Aventurate de la provincia de Cotopaxi - Ecuador**, siendo el Dr. Edwin Vásquez Erazo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



.....  
Farinango Colango Erika Yosseth  
C.I. 172455067-6



.....  
Mera Macato Nicole Anahi Mera  
C.I. 050340984-9

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

**“Modelo de Responsabilidad Social Empresarial y Condiciones laborales para la empresa Cream Aventurate de la provincia de Cotopaxi - Ecuador”**, de Farinango Conlago Erika Yosseth y Mera Macato Nicole Anahi, de la carrera de Administración de Empresas, 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 Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Marzo, 2022



Dr. Edwin Vásquez Erazo

C.I. 1001303997

TUTOR

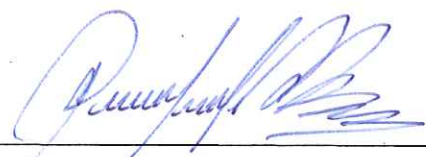
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

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 Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Farinango Conlago Erika Yosseth y Mera Macato Nicole Anahi, con el título de Proyecto de Investigación: **Modelo de Responsabilidad Social Empresarial y Condiciones laborales para la empresa Cream Aventurate de la provincia de Cotopaxi - Ecuador** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

Latacunga, 22 de Marzo 2022

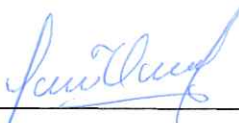
Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
**PhD. Gloria Susana Vizcaíno Cárdenas**  
CC: 050187665-0



**Lector 2**  
**Ing. Yadira Paola Borja Brazales**  
CC: 0502286833



**Lector 3**  
**Ing. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz**  
CC: 0502962582

## **AGRADECIMIENTO**

El presente proyecto va en agradecimiento en primer lugar a Dios, el cual me ha permitido llegar a hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Agradezco también a mis padres que han sido los ejes principales para poder cumplir esta meta, por apoyarme en todo momento, generando en mi un deseo de superación.

A mi Tía por siempre haberme dado la fuerza y el apoyo incondicionalmente a lo largo de toda mi vida, ayudándome a llegar donde estoy ahora, y a mis hermanas las cuales han puesto su confianza y fe en mí.

Mi agradecimiento también va dirigido a todos mis profesores quienes fueron parte de mi formación ya que han sido un pilar esencial al transmitirnos todos sus conocimientos.

Y para finalizar, agradezco a mi tutor PhD. Edwin Vásquez Erazo, ya que sin su ayuda y conocimientos no hubiese sido posible realizar este proyecto.

**Erika Yosseth Farinango Conlago**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la salud, sabiduría e inteligencia que me brindó en el transcurso de mi carrera.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, a mis queridos maestros por brindarme sus conocimientos y lograr ser una gran profesional

A toda mi familia por su amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y a todas esas personas especiales que con su confianza me han ayudado a ser una mejor persona

Finalmente quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor Dr. Edwin Vásquez Erazo, por su paciencia y por impartir sus conocimientos para la realización del presente trabajo investigativo.

**Nicole Anahi Mera Macato**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado en especial a mis queridos viejitos, Ernesto e Hilda quienes siempre me han estado alentando con palabras sabias para seguir adelante, además por su sacrificio y esfuerzo, lo que me ayudado a cumplir mi meta y propósito.

A mi tía Nelly por su apoyo incondicional, por sus palabras de seguir adelante cada día y por su infinita bondad y amor.

A mis hermanas, y a todas aquellas personas que estuvieron conmigo en situaciones buenas y malas dándome alientos para seguir adelante, que un resbalón no es caída, es fuerza para volver a empezar.

**Erika Yosseth Farinango Conlago**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con mucho amor a mis adorados padres Manuel y Mónica porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo moral, económico y sus sabios consejos.

A mi amada hija Sofia por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme y seguir adelante cada día.

A mis queridos hermanos Bryan y Camila, por darme su cariño y apoyo incondicional.

A mi querida abuelita Hilda, por ser mi ángel guardián que desde el cielo me está bendiciendo y estoy segura que se sentirá orgullosa de mí por un logro más alcanzado en mi vida profesional.

**Nicole Anahi Mera Macato**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO:** “MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CONDICIONES LABORALES PARA LA EMPRESA CREAM AVENTURATE DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI – ECUADOR”

**Autoras:**

Farinango Conlago Erika Yosseth  
Mera Macato Nicole Anahi

### RESUMEN

El presente proyecto tiene por objetivo desarrollar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que mejore las condiciones laborales para la empresa Cream Aventurate de la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Joseguango Bajo de tal manera que se pueda dar respuesta a la pregunta, ¿Cómo implementar estrategias de RSE usando ISO 26000, para conseguir adecuadas condiciones laborales en la empresa Cream Aventurate?. Se propone estrategias basadas en la Norma ISO 26000 de la RSE, para lo cual se realizó un proceso de investigación de carácter cuantitativo, alcance correlacional, que permitió caracterizar a cada una de las dimensiones, luego utilizando la técnica de la encuesta se pudo recopilar la información mediante el instrumento de las Normas ISO 26000. Se evidenció su confiabilidad mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach con un 0,925. Posteriormente, se identifican dimensiones tales como Trabajo y relaciones laborales 6,08%, Condiciones de trabajo y protección social presenta el 7,56%, Dialogo Social el 3,70%, Salud y seguridad ocupacional 5,85%, y Desarrollo humano y formación el 10%, y un grado de responsabilidad social empresarial del 33,20%. Dentro de los resultados obtenidos, se pueden mencionar que existe una correlación directa, pero la mayoría de ítems tiene una relación leve, lo que induce a una responsabilidad baja. Por tanto, las estrategias que se proponen coadyuvan a mejorar las condiciones laborales, bajo un lineamiento de carácter ético que permitirá a la empresa desenvolverse de la mejor manera ante los diferentes aspectos del entorno, mejorando la imagen empresarial, incrementando el nivel de compromiso de los empleados de tal manera que se obtenga la capacidad para posicionarse en el mercado, garantizando el crecimiento económico de la empresa.

**Palabras Claves:** Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26000, condiciones laborales.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY

**TITLE:** "CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MODEL AND LABOR CONDITIONS FOR THE CREAM AVENTURATE COMPANY IN THE PROVINCE OF COTOPAXI - ECUADOR".

**Authors:**

Farinango Conlago Erika Yosseth  
Mera Macato Nicole Anahi

### ABSTRACT

The objective of this project is to develop a Corporate Social Responsibility (CSR) model to improve working conditions for the company Cream Aventurate in the province of Cotopaxi, Latacunga canton, Joseguango Bajo parish, in order to answer the question: How to implement CSR strategies using ISO 26000, ¿to achieve adequate working conditions in the company Cream Aventurate? Strategies based on the ISO 26000 CSR Standard are proposed, for which a quantitative research process was carried out, correlational scope, which allowed characterizing each of the dimensions, then using the survey technique, the information could be collected through the ISO 26000 Standards instrument. Its evidenced his reliability by Cronbach's Alpha Coefficient with 0.925. Subsequently, dimensions such as Work and labor relations 6,08%, Working conditions and social protection 7,56%, Social Dialogue 3,70%, Occupational health and safety 5.85%, and Human development and training 10% were identified, and a degree of corporate social responsibility of 33.20%. Among the results obtained, it can be mentioned that there is a direct correlation, but most of the items have a slight relationship, which leads to low responsibility. Therefore, the proposed strategies will help to improve working conditions, under an ethical guideline that will allow the company to perform in the best way in the different aspects of the environment, improving the corporate image, increasing the level of commitment of employees in such a way as to obtain the ability to position itself in the market, ensuring the economic growth of the company.

**Keywords:** Corporate social responsibility, ISO 26000, Working conditions.

## **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 proyecto de investigación cuyo título versa: **“MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CONDICIONES LABORALES PARA LA EMPRESA CREAM AVENTURATE DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI – ECUADOR”** presentado por: **ERIKA YOSSETH FARINANGO CONLAGO** y **NICOLE ANAHI MERA MACATO**, egresadas de la Carrera de: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, perteneciente a la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, 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 las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, marzo del 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**BOLIVAR  
MAXIMILIANO  
CEVALLOS GALARZA**



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

**Bolívar Maximiliano Cevallos Galarza.**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0910821669**

## INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
3. OBJETIVOS.....	4
3.1 Objetivo General.....	4
3.2 Objetivos Específicos .....	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	5
4.1 Beneficiarios Directos .....	6
4.2 Beneficiarios Indirectos .....	6
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	6
5.1 Antecedentes.....	6
5.2 Responsabilidad social.....	14
5.2.1 Perspectiva clásica de la responsabilidad social .....	17
5.2.2 Perspectiva socioeconomica de la responsabilidad social .....	18
5.2.3 Argumentos a favor del RSC.....	18
5.2.4 Argumentos en contra de la RSC.....	20
5.2.5 Modelos estratégicos de RSE.....	21
5.2.6 Grupo de Interés o stakeholders .....	23
5.2.7 La ISO-26000 .....	25
5.3 Condiciones Laborales .....	28
5.3.1 Factores de las condiciones laborales .....	29
5.3.2 Factores de evaluación de las condiciones laborales .....	29
5.3.3 Clasificación de las condiciones laborales .....	32
5.4 Aspectos fundamentales de la RSE en las condiciones laborales .....	34
5.4.1 Inclusión laboral como responsabilidad social .....	35

5.4.2	Responsabilidad social, la ISO 26000 y el capital humano .....	35
<b>6.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>37</b>
6.1	Diseño metodológico .....	37
6.2	Tipo de Investigación.....	38
6.3	Técnicas e Instrumentos .....	39
6.4	Población y Muestra .....	39
6.5	Tipo de recolección de la información .....	40
	Procesamiento y análisis de la información.....	40
<b>7.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
7.1	Análisis de correlaciones .....	41
7.2	Validez.....	42
7.3	Normalidad.....	42
7.4	Correlaciones de dimensiones.....	43
7.4.1	Trabajo y relaciones laborales.....	43
7.4.2	Condiciones de Trabajo y Protección Social.....	44
7.4.3	Dialogo Social.....	45
7.4.4	Salud y Seguridad Ocupacional .....	47
7.4.5	Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo .....	49
	Discusión.....	52
<b>8.</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA CREAM AVENTURATE.....</b>	<b>54</b>
8.1	Direccionamiento estratégico .....	55
8.1.1	Misión .....	55
8.1.2	Visión .....	55
8.1.3	Objetivos estratégicos.....	55
8.1.4	Valores empresariales .....	56
8.1.5	Estructura orgánico funcional.....	56
8.2	Descripción de la empresa.....	57
	<b>PROPUESTA .....</b>	<b>59</b>
	Introducción.....	59
	Justificación.....	59
	Objetivo General .....	60
	Objetivos Específicos.....	60
	Desarrollo de la Propuesta.....	60
	Fase 1 Diagnostico.....	61

<b>Fase 2. Planificación.</b> .....	<b>61</b>
<b>Tabla 7. Esquema de propuesta</b> .....	<b>62</b>
<b>Dimensiones</b> .....	<b>64</b>
<b>Fase 3 Seguimiento</b> .....	<b>66</b>
<b>Fase 4 Mejora</b> .....	<b>67</b>
<b>Conclusión</b> .....	<b>67</b>
<b>IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)</b> .....	<b>68</b>
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>70</b>
<b>9.1 Conclusiones</b> .....	<b>70</b>
<b>9.2 Recomendaciones</b> .....	<b>71</b>
<b>10. BIBLIOGRAFIA CITADA</b> .....	<b>73</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>78</b>
<b>Anexo 001</b> .....	<b>78</b>
<b>Encuesta</b> .....	<b>78</b>
<b>Anexos 02</b> .....	<b>83</b>
<b>Fotografías</b> .....	<b>83</b>
.....	<b>83</b>
<b>Anexo 03</b> .....	<b>84</b>
<b>Procesamiento y análisis de la información</b> .....	<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Actividades del proyecto .....	4
<b>Tabla 2.</b> Alfa de Cronbach.....	39
<b>Tabla 3.</b> Trabajo y relaciones laborales .....	43
<b>Tabla 4.</b> Condición de Trabajo y Protección Social .....	91
<b>Tabla 5.</b> Dialogo Social .....	93
<b>Tabla 6.</b> Salud y Seguridad Ocupacional.....	47
<b>Tabla 7.</b> Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo .....	97
<b>Tabla 8 .</b> Niveles de las dimensiones de acuerdo a las correlaciones.....	50
<b>Tabla 10.</b> Valores de la Empresa Cream Aventurate.....	56
<b>Tabla 11.</b> Esquema de propuesta .....	62

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Logotipo Empresarial .....	54
<b>Ilustración 2.</b> Organigrama Empresarial .....	57
<b>Ilustración 3.</b> Gráfico Modelo.....	60
<b>Ilustración 4.</b> Encuesta a la secretaria.....	83
<b>Ilustración 5.</b> Encuesta al chofer.....	83
<b>Ilustración 8.</b> Encuesta al empleado de producción.....	84
<b>Ilustración 7.</b> Encuesta al empleado de producción.....	84
<b>Ilustración 6.</b> Encuesta al vendedor .....	84
<b>Ilustración 10.</b> Encuesta al vendedor .....	84
<b>Ilustración 11.</b> Encuesta al chofer.....	84
<b>Ilustración 9.</b> Encuesta al vendedor .....	84

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

***Título del proyecto:***

Modelo de responsabilidad social empresarial y condiciones laborales para la empresa Cream Aventurate en la provincia de Cotopaxi- Ecuador

***Fecha de inicio:***

Agosto 2021

***Fecha de finalización:***

Marzo 2022

***Lugar de ejecución:***

Provincia de Cotopaxi

***Facultad que auspicia:***

Facultad de Ciencias Administrativas

***Carrera que auspicia:***

Administración de empresas

***Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):***

No aplica

***Grupo de investigación:***

No aplica

***Equipo de trabajo:***

Tutor: Dr. Edwin Vásques Erazo                      C.I. 1001303997

***Estudiantes:***

Erika Yosseth Farinango Conlago                      C.I. 172455067-6

Nicole Anahí Mera Macato                              C.I. 050340984-9

***Área de conocimiento:***

Administración

***Línea de investigación:***

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

***Sub líneas de la investigación de la carrera:***

Gestión e innovación empresarial

Estrategias Financieras Sostenible

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La siguiente investigación está enfocada a un tema bastante controversial en la actualidad, siendo una parte principal de las empresas, que esta direccionado a las prácticas de responsabilidad social y la influencia ante la sociedad. De acuerdo a lo manifestado por la Asociación Empresarial para el desarrollo (2016), la Responsabilidad Social Empresarial, es un compromiso para aumentar su competitividad mientras contribuimos activamente al desarrollo social, por lo que toda empresa grande o pequeña debe tenerla.

Considerando el criterio del autor Cueva Hoyos (2021), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es donde el empleador busca alternativas para compartir una parte de las ganancias con sus colaboradores para alcanzar un bienestar común, progresando mutuamente, existe la Responsabilidad Social Empresarial Laboral (RSEL), que se enfoca en la relación del empleador con sus trabajadores e incluso con la familia de los mismos; en donde el empleador impulsa a firmar convenios con diferentes universidades, colegios, etc.; para que acceder a estudiar los trabajadores que deseen, siendo acreedores a becas, siendo extensivo a hijos, hermanos, etc.; generando bienestar en los hogares; lamentablemente es difícil generalizar, debido a que dichas prácticas han sufrido una evolución, en donde no se han respetado los comportamientos responsables como parte de la estrategia empresarial.

La Responsabilidad Social en el Ecuador de acuerdo al estudio de Villacis, Suarez, & Guillin (2016), manifiesta que existe un incremento en las buenas prácticas como producción, , medio ambiente, en empresas asociativas, sin embargo la RSE no ha logrado filtrar en todo el Ecuador, existiendo casos de empresas

líderes en la gestión de RSE, pero son casos aislados, algunas empresas aun necesitan contar con el modelo de RSE para las operaciones habituales, pero aun así las medianas y pequeñas empresas están asumiendo el reto de contribuir al desarrollo sostenible.

La Empresa Cream Aventurate, está considerada como una mediana empresa, la misma que aún no han puesto en marcha la responsabilidad social empresarial, por falta de conocimiento de los directivos, y a su vez porque los objetivos esta enfocados al aspecto del desarrollo económico, sin vinculación con la sociedad, además, la parte más afectada son los empleados porque existe falencias en las condiciones laborales que no salvaguardan la integridad física e intelectual de los empleados, la falta de incentivos laborales, han sido causales de la insatisfacción de los empleados, lo que genera una pérdida económica a la empresa porque no existe el compromiso de los empleados, por lo cual se pretende desarrollar un modelo de responsabilidad social que permita mejorar las condiciones laborales de la empresa Cream Aventurate, que está situada en la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga parroquia Joséguango Bajo.

Ante lo expuesto, el problema principal presentado en la empresa es la inadecuada condición laboral, en donde los trabajadores se encuentran inconformes, por la mala administración de la responsabilidad social empresarial, por lo que nace la interrogante ¿Cómo implementar estrategias de RSE usando ISO 26000, para conseguir adecuadas condiciones laborales en la empresa Cream Aventurate?

El modelo de responsabilidad social en primera instancia busca mejorar las condiciones laborales de la empresa Cream Aventurate, la misma que está dentro de la categoría de las PYMES, el presente estudio, tiene como propósito principal generar un conocimiento en donde los empleados y los directivos concienticen ante

la importancia de aplicar las buenas condiciones laborales de Responsabilidad Social en la empresa, elaborando planificaciones adecuadas en las actividades de la RSE, considerando estrategias y las políticas, identificando problemas relacionados con la Responsabilidad social empresarial tomando en cuenta la norma ISO 26000, por lo que con esta investigación aportará al desarrollo de la empresa en lo relacionado con RSE, además de mejorar las condiciones laborales, se espera concientizar a los diversos entes administrativos empresariales, que son generadores de las políticas y normas, para lograr así un desarrollo sostenible y con justicia para todos.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) ISO 26000 que mejore las condiciones laborales en la empresa Cream Aventurate

#### 3.2 Objetivos Específicos

**Tabla 1.** Actividades del proyecto

Objetivos	Actividad	Cronograma	Productos
Fundamentar teóricamente condiciones laborales y responsabilidad social empresarial ISO 26000.	Seleccionar las fuentes de información que sean pertinentes en tiempo y tema. Revisión de artículos científicos e investigaciones previas para conceptualizar el modelo de responsabilidad social y las condiciones laborales Fundamentación	Un mes	Documentación teórica

	de la información mediante fuentes bibliográficas del modelo de la responsabilidad social empresarial		
Evaluar las condiciones laborales en la empresa Cream Aventurate y su responsabilidad social empresarial mediante las ISO 26000	Diagnosticar la situación de la organización respecto a las condiciones laborales Aplicación de la metodología seleccionada incluyendo los instrumentos Realizar un análisis de los resultados con el programa informático SPSS	15 días	Datos Tabulados
Identificar las dimensiones de La RSE utilizando ISO 26000 para construir el modelo de RSE en la empresa Cream Aventurate.	Describir los componentes del modelo de (RSE)	dos meses	Modelo RSE

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

#### **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

Los beneficiarios directos sería los empleados de la empresa Cream Aventurate, porque el Modelo de RSE está enfocado a las condiciones labores, además de manera indirecta se podría beneficiar a las empresas del sector, porque pueden poner en práctica dicho modelo y también a los clientes.

El número de empleados de la empresa son de 32 conformado por 26 hombre y 6 mujeres

#### **4.1 Beneficiarios Directos**

- Propietario de la empresa Cream Aventurate.
- Empleados.

#### **4.2 Beneficiarios Indirectos**

- Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Pymes de la provincia.
- Clientes

### **5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

#### **5.1 Antecedentes**

La presente investigación se basa en investigaciones relevantes relacionados al tema Modelo de Responsabilidad Social Empresarial y Condiciones Laborales para la empresa Cream Aventurate del Cantón de Latacunga; así tenemos, de acuerdo al criterio de los autores Barba & Viteri, (2018), en su estudio referente “ La percepción de la RSE de los empresarios de las MYPES del centro del país”, cumple el objetivo de determinar la variación en el nivel de la percepción de la RSE de los empresarios en los periodos analizados, entre el 2013 y el 2016, en donde realiza una comparativa con la percepción de la Responsabilidad Social Empresarial, de los empresarios de las PYMES en Ecuador, se aplicó un cuestionario de diagnóstico rápido y en base a escalas de medición del nivel de responsabilidad, se posibilitó el brindar una clara visión del análisis realizado, basado en la investigación descriptiva y no experimental que interpreta datos y hechos existentes para poder explicarlos, concluyendo que la función fundamental de una empresa es la legitimidad social creando un valor para el conjunto de la sociedad; no generan una dinámica, en virtud reconocen la importancia y magnitud del tema, sin embargo, las acciones no las sistematizan peor aún las informan a sus grupos de interés, según los periodos

analizados no ha variado la percepción ni han insertado en su sistema de gestión a la RSE, no existe personal que guíe el proceso y por el desconocimiento del gerente, quienes asumen que aquello implica gastar, planear estratégicamente la empresa, lo cual significa definir bien el modelo de negocio para reducir los impactos de su actividad en el entorno así como minimizar riesgos operativos, de inversión, de mercado entre otros.

Según el autor Navarro (2019), la propuesta de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) basado en la norma ISO 26000, por el desconocimiento y falta de inclusión de la RSE en los comercios, tanto en su proceso de planificación como de gestión limitándose a pequeñas prácticas llevadas a cabo de manera informal, analizaron la Norma ISO 26000 y ante los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, fue una guía para la construcción de un modelo de gestión RSE, obteniendo una propuesta de modelo destinada a gestionar condiciones de responsabilidad social empresarial aplicables en un centro comercial, en el cual aplicaron la metodología cualitativa, descriptiva y exploratoria, para especificar los contextos actuales, utilizando un cuestionario semiestructurado, concluyendo que las empresas no deben solo generar beneficios económicos, sino también cambios a nivel social y ambiental, así como educar al consumidor.

También en un documental de la Pontificia Universidad Javeriana (2021), dan a conocer la implementación de medidas de los factores de Responsabilidad Social Empresarial Interna donde los principales programas exitosos incluyen bonificaciones, salario, ambiente de trabajo, condiciones de trabajo y capacitaciones, dentro de las 20 empresas que analizaron programas donde se involucra la participación de los empleados y los programas que son relevantes para la gestión estratégica de la empresa lo más impactante dentro de estas iniciativas son cultura y

valores corporativos, para lo cual utilizaron la técnica de la entrevista y la metodología cualitativa, para interpretar los datos específicos; las empresas líderes en aspectos de Responsabilidad Social Empresarial Interna se visualizan como marcas que hacen relevante su identidad enfocada en la cultura de su organización y la percepción que estas tengan frente a sus colaboradores es la más importante.

En un estudio realizado por Carrasco (2021) “Condiciones laborales y valoración de la Responsabilidad Social en empresas agrícolas del municipio de Elota“, el carácter voluntario de la responsabilidad social no ha sido una limitante para su adopción entre las empresas del enclave agrícola de Elota, Sinaloa, en el proyecto aplicaron un cuestionario a 400 personas y realizaron un análisis multivariante de la información y la prueba F-Snedecor, con lo que lograron contrastar la hipótesis del reconocimiento que la población trabajadora otorga a las acciones de responsabilidad social de las empresas locales; las acciones en esta materia han sido fundamentales en el desarrollo de la estrategia competitiva para cambiar la percepción de las empresas por sus partes interesadas, y al valorar de forma positiva el cumplimiento de los empleadores con la legislación aplicable en términos de condiciones laborales y respeto de los derechos humanos, con la prohibición del trabajo infantil y el reconocimiento de la contribución de las empresas a la generación de empleos; y a la salud y bienestar de los jornaleros agrícolas con su afiliación al IMSS. Los resultados positivos de la responsabilidad social empresarial (RSE) deben fortalecerse con el diseño de programas públicos en coordinación con el sector privado, para promover su adopción en empresas de todos los sectores económicos. Esto, como un instrumento efectivo para mejorar las condiciones laborales, la participación sindical, el desarrollo laboral y para garantizar los derechos humanos de los trabajadores en México.

Según los autores Manríquez, López, & Ojeda (2017), en el estudio “La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano”, la investigación tuvo como objetivo analizar los factores con mayor impacto sobre el nivel de responsabilidad social empresarial (RSE), desde la perspectiva del capital humano. A través del estudio de caso, en donde encuestaron a 68 empleados utilizando el modelo de RSE basado en la norma ISO 26000, en el cual se analizaron las variables de derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, obteniendo como resultados del análisis que el nivel de RSE, desde la percepción de los trabajadores, está en función de las prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, condiciones laborales y medio ambiente. Así mismo, demostraron que existen diferencias por género en la percepción de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social de la empresa.

De igual manera el autor Flores & Silva (2018), en la investigación “la responsabilidad social empresarial para incrementar la competitividad en la empresa Helatonys - Chiclayo 2016”, en donde la Responsabilidad Social Empresarial aplica para mejorar la competitividad siendo más eficiente en el mercado en donde cumplen el objetivo general Diseñar estrategias de Responsabilidad Social Empresarial para incrementar la competitividad en la empresa Helatonys., aplicando la metodología cuantitativa y la investigación correlacional, aplicando el instrumento de la encuesta, obteniendo como resultado que el 71.8% de encuestados concluye que es importante adaptar estrategias de responsabilidad social dentro de la empresa; respecto a la segunda variable se determinó que el 64.1% manifiestan que existe un alto grado de competitividad concluyendo que al crear un programa de capacitación a los

proveedores de leche de la empresa Helatonys ubicados en Cañarís y Incahuasi, con ello se reducirá el nivel de pobreza y darle un valor agregado al producto que ello venden a la empresa.

Según el autor Orihuela (2019), con el tema titulado “Percepciones de responsabilidad social empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la provincia de Tarma, región Junín – 2018”, se enfoca en alcanzar el objetivo de Comprender las percepciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018, concluyendo que la Responsabilidad con el talento humano, el indicador acciones para mejorar el entrenamiento de los trabajadores, se presentó como el más débil que requiere fortalecer las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, aplicando el método cualitativo (fenomenológico y hermenéutico), evidenciando la necesidad de mejorar el entrenamiento de los trabajadores, asimismo sea más competitivo el pago de los trabajadores; en el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo, específicamente sobre el desarrollo de una cultura de prevención laboral, la mayoría de los entrevistados manifestaron que las MYPE, no siempre tienen una cultura de prevención laboral, lo cual evidencia que se requiere fortalecer aspectos relacionados con el manejo de los equipos de primeros auxilios (extintores, camillas, etc.)

Según el autor Donda (2020), en la investigación titulada “La generación de información para la gestión bajo la mirada de la RSE “, manifiesta la implementación de la RSE como una estrategia de negocio en las Pymes, el autor aplicó la investigación de tipo descriptiva, en donde se desarrolló una exposición cualitativa de las variables analizadas; siendo un factor muy importante en la actualidad, en el contexto Argentino donde aún no existe una conciencia sobre esta temática y las constantes problemáticas que presentan las organizaciones dificultan

que las empresas apuesten a estas políticas, concluyendo que a pesar que las Pymes son el 97% de las empresas y que generan el 70% del empleo en la Argentina, no existe un marco legal que las regule en materia de Responsabilidad social y falta de apoyo estatal para fomentar el desarrollo y llevar a la realidad estas acciones. La gran falta de apoyo en las Pymes, aleja a los empresarios a invertir en estas estrategias o generan lo que se denomina la filantropía o RSE artificial, buscando mejorar la imagen de la empresa.

Se acuerdo al estudio realizado por varios autores Ayala, Cardenas, & et (2021), “Diagnostico RSE para la empresa Jorgito y Sus Amigos “, en este estudio hacen referencia a la norma ISO 26000 y el análisis RSE , para determinar el grado de conocimiento de las normas en las directivas y empleados, y la factibilidad de implementar estrategias a mejorar la eficiencia, metodología aplicada fue la cuantitativa y la investigación descriptiva, en donde el trabajo y como parte fundamental crear un ambiente de trabajo propicio y agradable que se derive en mayores ingresos y una retribución a la sociedad, aumentando ingresos y generando nuevas oportunidades de negocio, en este estudio consideran de gran interés a los stakeholders en el desarrollo de la estrategia, el análisis en un RSE determinar cómo están los procesos dentro de una empresa, como se sienten y más aún si se aplican de la forma correcta, teniendo la habilidad de integrarse y encontrar soluciones para el éxito siendo la base fundamental para generar una estrategia clara, precisa y objetiva que cumpla el propósito de la empresa basado en las normas ISO 26000.

En el Ecuador según los autores Freire, Andrade, & Hurtado (2018), en su estudio “ Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas”, persiguieron el objetivo de determinar la relación entre la RSE y rentabilidad económica, aplicando el método deductivo con un diseño

longitudinal, y un enfoque cuantitativo, con el cual se recolectaron datos a través de un análisis de varianza, empleando una muestra de 25 empresas inscritas en el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) en el período 2013-2015, concluyendo que existe relación entre la responsabilidad social y la rentabilidad empresarial, para conocer si la RSE proporciona rendimientos financieros suficientes a los accionistas, las empresas con un gobierno corporativo más fuerte deben incentivar a sus gerentes a invertir en el desempeño social.

En la investigación “Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desempeño Financiero en las Empresas Ecuatorianas que Cuentan con Informes de Sostenibilidad desde el Periodo 2014 al 2018”, realizada por las autoras Gallardo & Galarza (2019), dan a conocer que existen varias herramientas que hacen frente los problemas sociales, se aplicó un enfoque cuantitativo, una de ellas es la responsabilidad social empresarial (RSE), aplicando el análisis correlacional de Pearson y el análisis factorial que se basa en los resultados del índice KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett, en donde las empresas que producen bienes y/o servicios de forma masiva son quienes más responsabilidad tienen en aspectos sociales, ambientales y económicos, por lo que el objetivo de estudio estaba centrado en demostrar que una empresa puede generar valor para sus socios y a la vez ofertar bienes y/o servicios socialmente responsables, en donde se demostró que no existe relación entre RSE y desempeño financiero, en donde la dimensión de ámbito laboral tiene un cumplimiento del 64%, dentro de esta dimensión se debe trabajar de manera general en la inclusión ya que todas las empresas no concentran sus esfuerzos en resguardar los derechos indígenas, o en el caso de hacerlo no informan a sus colaboradores sobre estas actividades.

Se referencia al estudio realizado por los autores (Carreño & Andrade, 2015), la “implementación de la responsabilidad social en las microempresas agrícolas del cantón Quevedo año 2014”, este estudio se enfocó en realizar un análisis teórico para definir un marco conceptual de la responsabilidad social, aplicando la metodología cualitativa, basado en la técnica de la entrevista y análisis de datos mediante la observación, en donde concluyen que la empresa es una organización cuyo objetivo es la maximización de beneficios, con un sistemas económico eficiente que genera recursos y el poder en el mercado.

Según los autores Mecías & Pilapaña (2018), en el proyecto referente al “Análisis Comparativos se los Modelos de Evaluación Nacionales e Internacionales para la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)”, manifiestan que el Ecuador es un estado en crecimiento donde se han dado ya los primeros pasos para adoptar el uso de la RSE en las empresas, los autores aplicaron una metodología mixta, en donde el trabajo debe ser apoyado por una rigurosa revisión de la normativa legal correspondiente que pueden coadyuvar al mejoramiento continuo de los modelos de Gestión organizacional, poniendo como principales factores administrativos la ética y responsabilidad empresarial, recomienda la aplicación y gestión desde la etapa de planificación para poder obtener resultados óptimos en el uso de la RSE, de acuerdo al análisis de los modelos ISO 26000, GRI, OIT, SGE y el SA 8000, plantean los procedimientos que permiten que las organizaciones midan su gestión en el uso de la RSE, las mismas que se acoplan a los 10 principios establecidos en el Pacto Global de la Responsabilidad Social Universalmente, como modelo principal para implementar programas de RSE en cualquier empresa pero eso depende del grado de interés que la misma tenga, convirtiendo así toda la teoría en acciones contundentes, en donde concluyen que la RSE correctamente implementada genera una imagen

positiva de la organización obteniendo resultados favorables para los stakeholders, proyectando cierto nivel de seguridad y confianza para los mismos en el funcionamiento de la empresa.

Mediante lo expuesto, se puede evidenciar que los autores se centran en un análisis referente a la Responsabilidad Social Empresarial y la influencia en los diferentes procesos administrativos en las empresas quienes han podido cubrir en su totalidad con ciertos beneficios, pero son muy pocos los estudios que se centran en los trabajadores, y a su vez los autores emplean un enfoque metodológico cuantitativo para la tabulación de datos y para realizar el análisis un enfoque cualitativo; mediante el análisis de las investigaciones, se puede evidenciar que existe una diversidad de estudios los mismos que han permitido alimentar la presente investigación, por lo que el presente proyecto busca diseñar un modelo de RSE enfocándose en las condiciones laborales, tomando en cuenta el aspecto normativo legal y otros, en beneficio de los empleados de la empresa Cream Aventurate para conocer cuál es las condiciones de trabajo y relaciones de trabajo referente a la responsabilidad social empresarial.

### **Fundamentación Teórica.**

#### **5.2 Responsabilidad social**

De acuerdo al concepto de las autoras Gil & Cruz (2018), la Responsabilidad Social (RS), es el compromiso de los ciudadanos, entidades públicas y privadas, organizaciones sociales, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad, además son las necesidades y obligaciones que tiene una empresa en atender los requisitos que cada día son más exigentes de las partes interesadas relacionado con la responsabilidad social basado en la normativa internacional desarrollada por la

Organización Internacional de Normalización (ISO), siendo un proceso abierto, imparcial, ayudando a derrumbar los obstáculos del comercio internacional, facilitando el intercambio global y promoviendo el crecimiento sostenible .

Según el autor (Pacheco, 2017), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Es la contribución al desarrollo humano sostenible a través del compromiso y confianza con sus empleados y familia, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida.

La Responsabilidad social empresarial (RSE), según el criterio de los autores, tiene su origen en los cambios económicos y sociales conllevando a las empresas incorporen una serie de pautas de forma voluntaria, creando un compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla su objeto social. representando ventajas competitivas de las empresas que operan en el mercado.

### **Responsabilidad social corporativa-RSC**

Según el autor Altamirano, (2015), manifiesta que la RSC es la participación voluntaria, por parte de las compañías, considerando los temas de importancia social y ambiental causadas por las actividades y operaciones comerciales, caracterizándose por ser integral, proporcional conforme al tamaño de la empresa., teniendo como factores más influyentes la globalización, las demandas por actividades perjudiciales en el medio ambiente o en el aspecto ético por las nuevas maneras de trabajo.

Tomando el criterio de Calderón Méndez (2016), la Perspectiva clásica es el punto de vista según el cual la única responsabilidad de la administración es maximizar las utilidades, de igual manera la Obligación social, es el comportamiento que asume una empresa cuando se involucra en acciones sociales debido a que tiene

la obligación de cumplir determinadas responsabilidades de índole económica y legal.

### **Principios de la Responsabilidad Social Corporativa.**

Según las autoras Arroyo & Yesquén (2015) dan a conocer referente a los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, así tenemos:

**Principio de Legitimidad**, la sociedad otorga poder, haciendo referencia al concepto de la ley de Hierro de la Responsabilidad creado por Davis (1973) y tiene un nivel de aplicación institucional basado en obligaciones genéticas de la empresa como organización.

**Principio de responsabilidad Pública.** Es la responsabilidad que tiene la empresa a los problemas que son consecuencias de sus actividades o actos, legitimidad a las empresas.

**Principio de Discrecionalidad del Directivo.** Cada directivo se encuentra en la obligación de ejercer discrecionalidad hacia comportamientos socialmente responsables. El nivel de aplicación está basado en cada individuo de opera dentro de la organización.

De acuerdo a la actualidad, y la sociedad es más exigente ante las acciones que realizan las empresas en pro del cuidado del medio ambiente, social, laboral, las mismas requieren ser más íntegras y desarrollar actividades que cumplan con las nuevas exigencias que la sociedad demanda. Por lo tanto, la responsabilidad social juega un papel importante, ya que presenta una fuerte influencia a nivel interno empresarial y externo, que va más allá de las empresas e impacta positivamente a la humanidad.

Las obligaciones de una empresa deberían estar enfocadas en atender los requisitos exigentes para mejorar las necesidades de las partes interesadas relacionados con la responsabilidad social considerando la Normalización (ISO), de manera imparcial, reconociendo a la sociedad el factor principal para poner en práctica la responsabilidad de la empresa, tomando en cuenta las demandas sociales en general, logrando beneficios a la misma, alcanzando los objetivos económicos.

### ***5.2.1 Perspectiva clásica de la responsabilidad social***

De acuerdo a lo manifestado por el mismo autor Calderón (2016) la Perspectiva socioeconómica es la responsabilidad social de la administración no consiste exclusivamente en generar utilidades, sino también en proteger y mejorar el bienestar de la sociedad; además la Sensibilidad social, es la Actitud que exhibe una empresa cuando se involucra en acciones sociales en respuesta a determinadas necesidades populares.

Según los autores Guerrero, Parra, & Rivera (2017), las perspectivas clásicas de la Responsabilidad Social Empresarial son las siguientes:

**Capacitación intensa:** vinculada al logro de competencias laborales y la preparación del directivo, especialista, trabajador para asumir nuevas responsabilidades, buscando especialización y polivalencia, habilidades profesionales y desarrollo de valores humanos.

**Calidad de vida laboral:** se enfoca a la atención a la satisfacción, ante las necesidades de los trabajadores, el aseguramiento de los recursos y condiciones laborales apropiadas para el correcto desempeño en los procesos de la empresa para alcanzar los éxitos y fracasos.

**Seguridad y salud en el trabajo:** Es la ejecución de programas de mejora, tecnológica y de las condiciones de trabajo, garantizando un trabajo sano, con una buena remuneración.

### ***5.2.2 Perspectiva socioeconomica de la responsabilidad social***

De acuerdo al autor Herrasti (2019), la perspectiva socioeconomía está relacionado con los problemas relacionados con la eficiencia empresarial entre los cuales tenemos:

- La información financiera y económica que permita la toma de decisiones acertadas en las empresas como base para poder exhibir resultados reales que fundamenten el compromiso y el objeto social para lo que están diseñados.
- Los logros adecuados, resultados como la calidad de los productos y los servicios, la rentabilidad empresarial, la gestión de los recursos humanos, que permitan situar a la empresa como la célula fundamental capaz de cumplir con patrones de comportamientos de responsabilidad corporativa.
- Trabajar en los mecanismos de descentralización de recursos que puedan permitir alcanzar ciertos niveles de autonomías.

### ***5.2.3 Argumentos a favor del RSC***

Según el criterio de Sinéad (2014) proporciona una visión general de los argumentos para la responsabilidad social a favor como son:

**El interés propio a largo plazo,** hace referencia al gasto de dinero en programas sociales es realmente en el interés a largo plazo de la propia empresa, fortaleciendo

el vínculo entre la empresa y la sociedad, creando una comunidad y sociedad mejor, a través de los programas sociales.

**La imagen pública,** el objetivo es mejorar la propia imagen pública enfocándose al incremento de clientes y mejores empleados, para demostrar la compatibilidad con los objetivos sociales

**La viabilidad de los negocios,** la empresa se enfoca en la realización de los servicios valiosos para la sociedad, en donde los empresarios no aceptan las obligaciones de responsabilidad social, y otros grupos intervienen y asumen esas responsabilidades.

**Prevención de la regulación gubernamental,** la empresa se involucra en un comportamiento socialmente responsable por su propia cuenta, para evitar que el gobierno introduzca nuevas regulaciones, siendo las mismas costosas para el negocio y sobre restringen la toma de decisiones.

**Normas socioculturales,** se encuentran sujetas a limitaciones culturales las operaciones empresariales operando bajo un conjunto de restricciones culturales, siendo herramientas poderosas en la determinación del comportamiento, adaptándose el empresario a dichas normas de responsabilidad social.

**Interés de los accionistas,** es una relación directa con los argumentos expuestos, referente a la mejora de la imagen pública y evitar la regulación gubernamental, para beneficiar la empresa dando mayor valor a las acciones, beneficiando a las accionistas.

**Los negocios tienen valiosos recursos que podrían aplicarse a los problemas sociales, por lo que la sociedad debe utilizarlos,** este argumento no hace referencia directamente al dinero, sino también a la experiencia funcional y capacidad de

innovación, para enfrentar a los problemas sociales, muchos de estos problemas podrían ser manejados de una manera convirtiéndole en beneficios.

**Es mejor prevenir que curar**, el autor considera que los problemas sociales no van a desaparecer por sí mismos y hay que buscar las respectivas soluciones en su momento, siendo relevante el aspecto económico para enfrentarlos y evitar los problemas mayores, teniendo menos tiempo para lograr sus objetivos primarios.

#### ***5.2.4 Argumentos en contra de la RSC***

Considerando los criterios manifestados por el autor Mella (2017), da a conocer los siguientes argumentos en contra de la RSC detallados a continuación:

- Funciona eficientemente el sistema de mercado competitivo sólo cuando las empresas se concentran en el aspecto económico y los intereses de los accionistas.
- Las empresas son instituciones económicas, por lo que deberían especializarse en lo mejor que saben hacer para una producción eficiente de bienes y servicios, en donde las ganancias es la recompensa ante el desempeño social efectivo.
- Las empresas no son instituciones de beneficencia sociales por lo que no deberían perseguir metas sociales, las misma son de otras instituciones en la sociedad.
- La implementación del RSC es costeadada con la asignación de los recursos económicos de los accionistas que deberían ser entregados como ganancias.

- Cuando la empresa ejerce un gran poder económico, la RSC provocaría que las corporaciones tuvieran una influencia indebida sobre muchas otras actividades, evitar la concentración de poder.
- La empresa que tiene interés en las responsabilidades sociales está en desventaja competitiva frente a las que no lo tienen. Eso va en desmedro principalmente de la competencia internacional.

### **5.2.5 Modelos estratégicos de RSE**

De acuerdo al criterio de Arroyo & Yesquén (2015), manifiestan que el modelo estratégico aplicado a la RSE de los autores Burke y Logsdon, realizan un modelo enfocado en las siguientes fases:

**Análisis del entorno**, respeto del medio ambiente por parte de las organizaciones y que esto no solo se vea reflejada en el entorno legal, sino también por las expectativas de los stakeholders respecto a las contribuciones de la empresa al medio ambiente.

**Análisis interno**, es la implementación de una política de RSE que se quiere llevar a cabo con sus actividades, basado con un diálogo con los stakeholders internos ayuda a valorar las percepciones con los empleados, mejorando las políticas internas de RSE en lo que respecta a la organización y recursos estratégicos.

**Misión estratégica**, la misma que debe implicar el compromiso sostenible de la entidad al aplicar RSE de forma global.

**Formulación de la estrategia**, toda empresa debe tener una estrategia de RSE personalizada y adaptada a sus políticas.

**Implementación de la estrategia,** Propuesta la estrategia se procede a la puesta en práctica, con acciones concretas y revisadas para su correcta ejecución.

**Competitividad estratégica y rendimientos medios,** esta última fase permite indicar si la RSE aplicada en la empresa genera la mejora de la competitividad.

Otro modelo es el del Committee for Economic Development (CED), establecido en 1997, el mismo que sostenía que la función social de las empresas es adoptar donde la sociedad tenga una perspectiva más humana, basado en tres círculos concéntricos. Círculo interior en función de la económica como los productos, trabajo y crecimiento económico, el Círculo intermedio, se basa en los valores sociales, como el medioambiente, empleados, información a clientes, etc., y el Círculo externo con responsabilidades más involucradas en el entorno social como la pobreza, plagas, etc.

De acuerdo a los modelos establecidos se puede evidenciar que todos se enfocan en mejorar las condiciones empresariales en el aspecto social, para alcanzar los objetivos y por ende cubriendo los daños que por diversas causas han ocasionado para el cumplimiento de las actividades empresariales.

### **Procesos de cambios hacia la gestión de la Responsabilidad Responsable**

Según las autoras Montañez & Gutiérrez, (2015), que los empleados son un principal activo de las empresas, la RSE exige un trato equitativo y respetuoso para los mismos, con el compromiso de establecer sueldos e incentivos justos, desarrollar programas de capacitación, mantener la seguridad e higiene, lo que garantiza el desarrollo en la vida laboral y familiar, además de mantener un clima laboral grato y

positivo, para lo cual la empresa debe emprender el proceso de cambio hacia la gestión responsable basado en 5 etapas.

**Empresas en la posición defensiva.** Consideran que la única responsabilidad de la empresa es generar valor para sus dueños. (pág. 51)

**Empresas en posición de cumplimiento.** Se enfocan en reducir riesgos por incumplimiento de normas, críticas de los grupos de interés externos e internos. (pág. 51)

**Empresas en la posición gerencial.** Reconocen las posibilidades de ahorro y eficiencia que permiten las mejores condiciones sociales, ambientales y laborales. (pág. 51)

**Empresas que consideran la gestión responsable como una ventaja estratégica.** El compromiso con la responsabilidad social es una ventaja competitiva, con la oportunidad de lograr una diferenciación en el mercado. (pág. 51)

**Empresas que han logrado una posición de mercado ventajosa.** Promover el cambio en otras empresas y en las estructuras del mercado. (pág. 51)

#### **5.2.6 Grupo de Interés o stakeholders**

De acuerdo al autor González (2018), los grupos de interés son los individuos o grupos que dependen de la empresa para la consecución de sus objetivos personales y de los cuales la empresa depende, los grupos de interés, se relacionan de manera activa con las empresas puede ser un colectivo de individuos, formales o informales, con cierto perfil.

#### **Clasificación de los grupos de Interés**

Los grupos de interés presentan la siguiente clasificación:

**Grupos de interés primarios**, incluyen a los propietarios, clientes, empleados y proveedores.

**Grupos de interés secundarios**, los secundarios integran a todos los otros grupos interesados, como los medios masivos de comunicación, competidores, gobierno, el público y la sociedad.

Otra clasificación que es muy utilizada se limita exclusivamente al ámbito de actuación de los grupos, los cuales se diferencian entre internos y externos, es decir, entre aquellos que están dentro o fuera de la organización. (Montañez & Gutierrez, 2015)

#### **Grupos de interés internos**

- **Accionistas/Propietarios** Poseen participaciones en la propiedad de la empresa. (pág. 36)
- **Empleados** Realizan su trabajo dentro de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución dineraria o en especie. (pág. 36)
- **Grupos de interés externos**
- **Clientes** Consumidores o usuarios de productos y servicios. (pág. 36)
- **Proveedores** Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva. (pág. 36)
- **Medio ambiente** Entorno físico natural que incluye el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico. (pág. 36)

- **Gobierno** Poderes públicos en los niveles federal, estatal y municipal. (pág. 36)
- **Comunidad**, sociedad y público en general Entidades de iniciativa pública o privada del entorno local de la empresa como: Asociaciones, Fundaciones, que no tienen relación directa pero que pueden influir. (pág. 36)

### 5.2.7 *La ISO-26000*

De acuerdo a la Organización Internacional de Estandarización (2010), es una Norma internacional ISO que ofrece guía en la responsabilidad social, siendo diseñada para utilizarle en las organizaciones de todo tipo, en el sector público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición, aportando en el esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

Los autores García & Carreño (2020), da a conocer que la norma ISO 26000 es un documento que propone orientaciones empresariales alrededor del mundo, de cómo ser socialmente responsables dentro del desarrollo de su actividad económica, estableciendo los pilares básicos que fundamentan la responsabilidad social y reconocidos a nivel internacional; los cuales fueron elegidos por un grupo representativo de empresas alrededor del mundo teniendo en cuenta normas y tratados internacionales sobre este tema. Iniciando una explicación de donde viene el termino de responsabilidad social, el origen en la necesidad de realizar una operación comercial, para reducir al máximo el daño causado al medio ambiente y a las personas, incluye un listado de términos y definiciones que permite identificar claramente cada idea y concepto sobre los temas tratados, y sobre los principios de la responsabilidad social, y sobre como las empresas influyen entre sus grupos de

interés en el desarrollo de su actividad, materializando siete áreas estratégicas en las que se basa la responsabilidad social: gobernanza de la organización, derechos humanos, condiciones laborales, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, dando las bases de cómo utilizar esta norma y como integrarla dentro de las empresas.

### **Características ISO 26000**

Según los autores Alcaraz & Pacheco (2020), da a conocer las características de la ISO 26000

- Es una norma global dirigida a todo tipo de organizaciones, sin importar si operan en países desarrollados o en países en desarrollo.
- Es un estándar único aplicable a cualquier tipo de organización.
- La ISO 26000 contiene recomendaciones no requisitos, ya que no es una norma jurídica, tiene carácter voluntario.
- No está elaborada para ser certificada.
- No es un sistema de gestión ni es compatible con otras normas ya existentes tanto el ámbito de la responsabilidad social como en otros, por ejemplo, calidad.
- Trata de hacer operativa la Responsabilidad Social para ayudar a las organizaciones a su implementación y mantenimiento.
- Contiene sugerencias, ideas e indicaciones sobre cómo ponerla en práctica.

### **Los siete principios de la ISO 26000**

Los siete principios de la ISO 26000 o principios de la responsabilidad social, tomando el criterio del autor Maldonado (2020), se detalla lo siguiente:

- **Rendición De Cuentas**, Propone aceptar el escrutinio adecuado y aceptar el deber de responder al mismo, así como tomar las acciones para prevenir la repetición de impactos negativos. (pp. 16)
- **Transparencia**. Una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente. (pp.17)
- **Comportamiento Ético**, El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de honestidad, equidad, Integridad. (pp. 18)
- **Respeto por los Intereses de las partes interesadas**. Una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Hay que identificar, reconocer y mostrar respeto por los derechos legales y responder a las inquietudes. (pp.19)
- **Respeto al principio de legalidad**. Se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y que los gobiernos también están sujetos a la ley. (pp. 20)
- **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**. Una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad. (pp. 21)
- **Respeto a los derechos humanos**. Una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, por tanto, su importancia como su universalidad. (pp.22)

El tema de la Responsabilidad Social empresarial, basado en las iso 26000 pretende establecer una relación entre el mismo con el tema laboral, cuáles son los aspectos principales ante esta práctica en el comportamiento de los trabajadores

### **5.3 Condiciones Laborales**

Según el autor Chiavenato (2018), se refiere a que la gran mayoría de las personas que colaboran en una empresa que pasan el mayor tiempo en las mismas, transforman prácticamente en su hogar. El clima laboral se determina por las condiciones materiales, físicas, sociales y psicológicas, y los aspectos medioambientales, la integridad y la salud del personal, siendo factores de intervención en las condiciones laborales que busca innovar al empleado. (pág. 47)

Tomando en cuenta el criterio del autor Cachay (2019), las condiciones laborales hacen relación a un conjunto de factores y procesos dentro del centro laboral actuando sobre el colaborador determinando las actividades e incitando a diversas consecuencias tanto para la empresa como para el colaborador.

Según el (Ministerio de Trabajo de España), manifiesta que las condiciones laborales de cualquier aspecto existen posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Según los autores las condiciones laborales son antecedentes de un acuerdo mutuo donde se retribuye por un servicio o bien de una persona bajo el mandato del empleador, llevando un contrato para percibir un sueldo a intercambio de una determinada actividad dentro de la organización.

### **5.3.1 Factores de las condiciones laborales**

Como expresa la autora Peralta (2019), el primer factor que menciona, son los factores higiénicos, estos son las condiciones laborales que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. El segundo, son los factores motivacionales, se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia

Según el criterio de (Noboa, 2018), los factores que influyen en las condiciones laborales esta la cultura organizacional, la motivación, la calidad de la vida laboral y el liderazgo, en donde el clima laboral se relaciona con el desempeño óptimo de los colaboradores de una empresa, demostrando la satisfacción en el puesto de trabajo y la calidad de los directivos otro factor importante en la economía y en la psicología salarios adecuados y buen trato.

### **5.3.2 Factores de evaluación de las condiciones laborales**

Tomando el criterio de los autores Pilligua & Arteaga (2019), las condiciones laborales intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier empresa, donde la percepción de los trabajadores tiene relación con la confianza, la estabilidad, influyendo en la productividad de la empresa, en donde hacen referencia a los siguientes factores:

**Comunicación:** La comunicación dentro de las empresas debe ser un sistema abierto, sin restricciones en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores

conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros que se debe alcanzar. (pág. 5)

**Colaboración:** El grado de colaboración y compañerismo, la confianza, son factores que suman importancia en el ambiente de trabajo, obteniendo la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, siendo percibida por los clientes.(pág. 5)

**Liderazgo:** El liderazgo es una transformación para la empresa involucrando al personal que dirige y a quienes tienen responsabilidades en cada área, logrando resultados precisos en corto plazo. (pág. 5)

**Carrera profesional:** Tiene relación con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño, que se reflejen en la evaluación de desempeño laboral. (pág. 5)

**Satisfacción:** La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, los empleados se encuentren en un ambiente agradable en la organización, donde los directivos reconozcan el trabajo, impulsando a la mejora por medio de motivaciones, evitando la reducción de la productividad, manteniendo una relación sana entre la administración y sus trabajadores. (pág. 6)

**Condiciones físicas:** Los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados son elementos sustanciales que toda empresa debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos. (pág. 6)

La visualización de la empresa es como un todo, considerando las evaluaciones de las condiciones labores, implica una interacción de forma recíproca, entre la parte de

los directivos y los empleados, con la finalidad de alcanzar un objetivo común proyectándose al futuro, analizando factores internos y externos, exponiendo los elementos que influyen en la empresa; incentivando y equilibrando las condiciones laborales en mejora de la eficiencia.

### **La precariedad en las condiciones laborales**

Considerando el criterio de la autora Aspiazu (2017), manifiesta que la precarización de las formas de contratación es una de las deficiencias más apremiantes que afectan a todo el sector, tanto en el subsector público como en el privado, considerando las tres formas principales como la planta permanente que otorga garantía de estabilidad en los cargos; los regímenes de contratación periódicos, con protección social y garantías, tanto amparados en normas de empleo privado como en la Ley de Contrato de Trabajo; y los regímenes de contratación sin relación de dependencia, el sector privado existen formas contractuales transitorias e informales, cuya incidencia es más elevada entre las y los profesionales.

También, se puede citar a los autores Murillo & Montaña (2017) , quienes dan a conocer que la precariedad en las condiciones laborales, existen diversos factores como la calidad en el empleo sin limitarse al ingreso salarial sino considerando un análisis de las condiciones laborales; aspectos que tienen que ver con remuneración en el trabajo, considerando el puesto desempeñado, nivel jerárquico, la estabilidad en el trabajo a través del tipo de contratación o si trabaja por cuenta propia; duración de la jornada laboral incluyendo horas extras, además de la satisfacción laboral. Por ejemplo, la duración de la jornada laboral es fundamental pues trabajar un número excesivo de horas repercute en la salud física y mental de los trabajadores, así como

en la calidad de vida de la persona y su familia, incluso más si los ingresos no son suficientes.

De acuerdo a los conceptos que manifiestan los autores referente a la precariedad podemos decir que son aspectos que afectan las condiciones laborales del empleado, donde no existe una administración adecuada en las jornadas laborables y los derechos del empleado, en vista que las empresas han incrementado las cargas horarias, las remuneraciones son bajas, los empleados están expuestos a riesgos laborales, siendo componentes importantes que se deberían tomar en cuenta en el Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados focalizando en el buen vivir de los mismos y a su vez produciendo un desarrollo económico empresarial.

### ***5.3.3 Clasificación de las condiciones laborales***

Según el autor Murillo (2014), considera lo citado por los autores López y Álvarez (2011), en el mismo que detallan la siguiente clasificación en relación a las condiciones laborales, estas son:

**Condiciones de seguridad (Se)**, dentro de estas condiciones se encuentra los estados de las superficies de trabajo (ST), estado de los técnicos de los medios de trabajo (MT), protección contra incendios (PCI), protección contra riesgos eléctricos (RE), funcionamiento de los medios de protección individual (M.P.I.) y la presencia de medios técnicos de seguridad en equipos (MTS).

**Condiciones Higiénicas (Hi)**, las condiciones de higiene consideradas como las Condiciones Micro climáticas (CM), el grado de contaminación del aire (CA), los niveles de ruido (NR), niveles de vibración (NV) y los niveles de iluminación (NI).

**Condiciones Ergonómicas (Er)** , se refiere a las diversas facilidades que ofrece el diseño del puesto de trabajo para la toma de información (DI) , el diseño del puesto de trabajo para ejecutar el control (DC), la distribución de equipos, muebles y espacios (CT). Y los regímenes de trabajo y descanso (RTD).

**Condiciones Estéticas (Es)** Son los aspectos de la forma y color de los medios de trabajo (FCM), distribución de los colores (DIC), limpieza de los equipos de trabajo (LE). Y utilización de la música (UM).

**Condiciones de Bienestar (Bi)** -Servicios médicos (SM). -Instalaciones Sanitarias (IS). -Suministro de agua potable (SAP). -Custodio de bienes (CB). -Lugar de descanso (LD). -Alimentación (A). Según el autor, los factores descritos, son parte de los puestos y las áreas de trabajo.

Ante lo expuesto, se puede decir que las condiciones laborales sintetizan las necesidades de los empleados ya sean individuales o colectivos de acuerdo a las características del trabajo que realicen considerando la relación con la satisfacción, las condiciones de seguridad, son las percepciones de los colaboradores en relación a los riesgos laborales, a un posible accidente en la empresa, las condiciones higiénicas, se centran en las condiciones ambientales de la empresa, a las que pueden estar expuestas a la salud del empleado, así como las condiciones de estéticas orientados a un ambiente adecuado, limpieza, armonía, la decoración, colores, áreas verdes, entre otros aspectos, las condiciones ergonómicas no existe incomodidades y las condiciones de bienestar, como se siente el trabajador , todas estas condiciones están basadas en las acciones que realiza la empresa para un buen desempeño laboral.

#### **5.4 Aspectos fundamentales de la RSE en las condiciones laborales**

Como lo manifiestan los autores Arroyo, Zusetty; Yesquén (2015), la RSE surgió por la progresiva integración económica que puso en evidencia el contraste de los salarios, costos laborales y la necesidad de avanzar hacia la justicia social, por lo cual las organizaciones involucradas en materia laboral han planteado la necesidad de impulsar relaciones comerciales equitativas y solidarias en donde las empresas que fomenten las condiciones con efectividad los valores y principios laborales universalmente convenidos, a esta iniciativa se sumó la OMC y las empresas multinacionales que dado su poder económico son las principales en establecer los principios y valores de la RSE.

De igual manera el autor Lacalle (2012), afirma que la RSE es considerada como uno de los principios esenciales denominado “la nueva cultura de empresa”, definiendo como el “código de conducta” en el ámbito laboral, en lo referente a las condiciones de vida y de trabajo de los empleados y las condiciones laborales. Son de gran importancia los códigos de conducta y las buenas condiciones laborales siendo una tendencia que involucra a las empresas multinacionales, sectores económicos y a las PYMES.

Por lo antes expuesto, las condiciones laborales han adquirido gran importancia en el mercado, siendo de gran influencia productiva y competitiva, con la RSE es fundamental para el factor humano dentro de cualquier empresa, pues de existir una condición laboral óptima, coexiste una mejor calidad de vida de los trabajadores y sus familias, propiciando mejores resultados y logro de metas por parte de la empresa.

#### **5.4.1 *Inclusión laboral como responsabilidad social***

Dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, incluir el aspecto laboral es primordial para mejorar las condiciones de vida y hacerlos partícipes en la sociedad, fomentando con ello la cohesión y estabilidad social, asimismo integrar el ejercicio de la ética en la operación de las empresas; las Pequeñas y medianas empresas (PyMEs) por su importancia a nivel económico y social, representan una plataforma de oportunidad para la realización de prácticas inclusivas, así como el sector terciario al constituirse como la principal área económica nacional. (López, García, & Zayda, 2019)

Ante la inclusión laboral en la responsabilidad Social el autor (Amado, Lopez, & Sanchez, 2018), menciona que actualmente el activo más valioso para una institución son los trabajadores del conocimiento, el mismo que posee un saber específico y lo emplea para trabajar, obteniendo resultados en la sociedad o en la economía, la misma que ha estado sujeta a interpretaciones que generalmente todos los trabajadores, poseen saberes específicos de su actividad y obtienen resultados, estos trabajadores del conocimiento talvez tengan algún aspecto especial físico, pero tienen la capacidad de manejar las actividades utilizando la tecnología para la digitalización de los instrumentos de producción, las tics han sido incluidas en el funcionamiento de empresas y trabajadores, existiendo flexibilización del trabajo, mejorando las condiciones laborales en general.

#### **5.4.2 *Responsabilidad social, la ISO 26000 y el capital humano***

Finalmente, al a ver expuesto los temas referente a la RSE, ISO 26000 y las condiciones laborales, tomamos el criterio de los autores Manríquez, López, & Ojeda (2017), la importancia que tiene el capital humano en las empresas ha propiciado que

institutos e investigadores efectúen propuestas de RSE en el área de recursos humanos, estableciendo estrategias para el desarrollo del empleo, propiciando el equilibrio en las actividades laborales, familiares y de ocio del capital humano, en el ámbito laboral, la necesidad de establecer programas de salud y seguridad, capacitación y desarrollo; programas de motivación, para obtener la calidad en el empleo y mejores condiciones laborales; la estabilidad en puestos de trabajo y ayuda social a los empleados con programas en los que prevalecen valores como la seguridad, capacitación, trabajo en equipo, reconocimientos y beneficios del trabajador, favoreciendo la confianza y el sentido de pertenencia de los empleado.

Al liderar una empresa debe ser dirigida con eficiencia y ética, cumpliendo y ejerciendo los derechos y deberes con diligencia y buena fe, estableciendo leyes y otorgado responsabilidades en el trabajo, creando canales de comunicación entre los superiores y empleados, compartiendo la evolución y rentabilidad empresarial, el talento humano es el activo principal por lo cual se deber ser socialmente responsable para obtener ventajas desarrollando la confianza y la satisfacción laboral de los empleados, obteniendo la disposición de realizar de manera efectiva las actividades encomendadas, por ende los costos de contratación disminuirían, facilitando cada procedimientos de seguridad, mejorando la estabilidad laboral, logrando las metas, para un crecimiento financiero y una nueva imagen de la empresa.

La importancia del talento humano, se debería administrarla bajo la norma ISO 26000 siendo adecuada para medir el impacto de la percepción promoviendo el desarrollo humano, tomando en cuenta cada uno de los roles que desempeñan los empleados, aplicando fundamentales estrategias de responsabilidad social,

conjuntamente con los principios básicos que promueve la RSE en las condiciones laborales, para que una empresa sea socialmente responsable.

Toda la información recopilada de diferentes fuentes, han permitido realizar un análisis de la Responsabilidad Social Empresarial y la capacidad laboral, en donde se ha podido evidencia la importancia de la misma, la empresa Cream Aventurate, está en proceso de adiestrarse a los cambios, siendo el más importante el cambio interno como base a la sostenibilidad de la empresa; la responsabilidad social empresarial, abarca muchas dimensiones que deben ser analizadas y posteriormente implementarlas, por lo cual, el presente proyecto se ha redireccionado exclusivamente a la dimensión de las condiciones laborales, en vista que los empleados son un activo principal de la empresa y por ende se debe buscar la satisfacción de los mismos para de esta manera fortalecer la relación de compromiso en el cumplimiento de las actividades internas lo que conlleva al desarrollo económico y social, por lo tanto; un Modelo de RSE en la empresa Cream Aventurate permitirá ejecutar diversas actividades o tareas en el bienestar de los trabajadores.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1 Diseño metodológico**

#### **Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque de carácter cuantitativo, considerando que la “investigación cuantitativa involucra recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas, estudiando la relación entre las variables que han sido cuantificadas” (Sarduy, 2017), lo cual ha permitido cumplir la relación entre las variables, estableciendo un estudio descriptivo porque se

recopiló los datos e información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las variables en estudio Responsabilidad social y condiciones laborales, registrando, analizando e interpretando la situación actual referente las condiciones de trabajo y relaciones laborales en función a las normas ISO de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Cream Aventurate. analizando con mayor visibilidad las variables, desde la perspectiva de las personas y proyectada por el análisis estadístico.

## **6.2 Tipo de Investigación**

Se aplicó la investigación de campo para la recopilación de información relevante que se realizó en la empresa selecciona Cream Aventurate, obteniendo datos de la realidad lo que permitió cuantificar, sin manipular las variables, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto a investigar.

Con la aplicación de la Investigación documental bibliográfica se procedió a realizar una revisión minuciosa de los artículos, revistas, tesis e investigaciones, conservando la autoría correspondiente, analizando y profundizando las variables de estudio a través de conceptualizaciones de las diversas fuentes y documentos en línea; siendo el punto de partida de la obtención de la información, lo que permitió justificar el estudio, estructurar y desarrollar la fundamentación teórica y la caracterización de las variables.

También se aplicó la investigación correlacional, que “estudia las relaciones entre la variable dependiente e independiente, aplicando técnicas estadísticas, para estimar la correlación” (Bilbao & Escobar, 2020); con la cual, se pudo evidenciar la correlación entre las dos variables Responsabilidad Social Empresarial y las

condiciones laborales, dicha correlación permitirá la toma de decisiones para detallar, pronosticar, y generar posibles soluciones de mejora.

### 6.3 Técnicas e Instrumentos

La técnica que utilizamos en la presente investigación es la encuesta bajo la aplicación del instrumento que fue el cuestionario, el mismo que estuvo estructurado por 136 preguntas, vinculadas con la materia fundamental de condiciones laborales abordados en la ISO 26000, lo que permitió categorizar, cuantificar y resolver los objetivos descritos en el estudio.

Dicho instrumento contuvo respuestas cerradas, las mismas que se otorgó un valor para la cuantificación mediante la escala de Likert No (0), No aplicable (1), En proceso (2), Si (3), facilitando la tabulación de la información.

**Tabla 2.** *Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	5

**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

De acuerdo a la tabla 2 se puede evidenciar que existe un nivel alto del 0.925 en la fiabilidad del instrumento, lo que se demuestra la confiabilidad de la investigación y la consistencia de la misma, considerando que el valor obtenido se encuentre cerca al valor del alfa a 1, presentando mayor consistencia interna en los ítems analizados, lo que significa que los ítems están positivamente correlacionados.

### 6.4 Población y Muestra

La población seleccionada para la investigación la empresa Cream Aventurate de la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, parroquia Joséguango Bajo, la misma que cuenta con 32 empleados posesionándose dentro de la categoría de las PYMES,

al ser una población pequeña no existió la necesidad de obtener una muestra, se trabajó en el presente estudio con todos los empleados.

### **6.5 Tipo de recolección de la información**

La recopilación de la información se lo realizó a través de la técnica de la encuesta aplicando a los 32 empleados, entre hombres y mujeres que han experimentado las condiciones laborales y como llevan la responsabilidad social empresarial (RSE), se aplicó el respectivo cuestionario Anexo 001.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Una vez que se aplicó la encuesta se procedió a describir la información obtenida siguiendo los siguientes pasos:

- Se analizó cada uno de los cuestionarios si no existía doble respuestas, para ir depurando cada uno de ellos.
- Se procedió a la codificación de las respuestas de acuerdo a los valores asignados en la escala de Likert No (0), No aplicable (1), En proceso (2), Si (3).
- Se separó la información de acuerdo a cada dimensión establecida para obtener resultados por cada una de las mismas
- En el presente estudio se aplicó la correlación de Pearson por las variables cuantitativas que permite medir el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente, además, la correlación de Pearson permitió obtener datos fáciles de interpretación del tipo de relaciones que existe entre las dimensiones del principio de las condiciones laborales obteniendo valores absolutos oscilan entre 0 y 1.

- Y se procedió a realizar un análisis de los resultados, calculando tablas de frecuencia, con datos descriptivos, tablas de correlación entre los ítems de cada dimensión, el mismo que de acuerdo a los valores obtenidos se estableció los niveles < 0 están en un nivel muy bajo y se los representa con el color celeste, de 0 a 0,45 se considera un nivel bajo representado con el color rojo, 0,45 a 0.7 nivel medio representado por el color amarillo y finalmente de 0.7 a 1 nivel alto representado por el color verde, de esta manera permitió determinar la deliberación sobre la investigación realizada y generar las respectivas conclusiones, este proceso se lo realizó con la ayuda del sistema estadístico el SPSS, en base a tablas estadísticas proporcionando un ámbito de comprensión e interpretación de la información, estos resultados se mostrarán en el análisis de los resultados de la investigación.

## **7. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

La tabulación de la información se lo realizo enfocados en los dos objetivos específicos de evaluar las condiciones labores e identificar los componentes de la misma, para lo cual se tabulo los resultados por cada una de las dimensiones de la variable RSE y para la variable condiciones labores se identificaron los componentes principales a continuación se detalla los resultados.

### **7.1 Análisis de correlaciones**

Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos.

#### **Escala 4: Rango Relación**

-> =0: No; **Color celeste**

0 - 0,50: No Aplica; **Color Rojo**

0,51 - 0,75: En Proceso; **Color amarillo**

0,76- 1,00: Si; **Color verde**

## 7.2 Validez

**Tabla 3** KMO y Prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,890
Prueba de esfericidad de	Chi-cuadrado aproximado	311,704
Bartlett	gl	10
	Sig.	,000

**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

Podemos apreciar que el KMO es 0.890 que es mayor a 0.5, por tanto, se considera válida a las variables. Por otro lado, el valor de la significancia es de 0.000, la teoría dice que para que sea válida la variable, la significancia debe ser menor a 0.05, en este caso la variable cumple motivo por el cual podemos decir que es completamente válida. La muestra es adecuada al instrumento y hay una eficiente asociación de ítem con ítem.

## 7.3 Normalidad

**Tabla 4** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo_realacioneslaborales	,405	32	,000	,678	32	,000
Condiciones_Trabajo	,404	32	,000	,591	32	,000
Dialogo_Social	,382	32	,000	,640	32	,000
Salud_SeguridadOcupacional	,481	32	,000	,454	32	,000
Desarrollo_Humano	,517	32	,000	,403	32	,000

**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

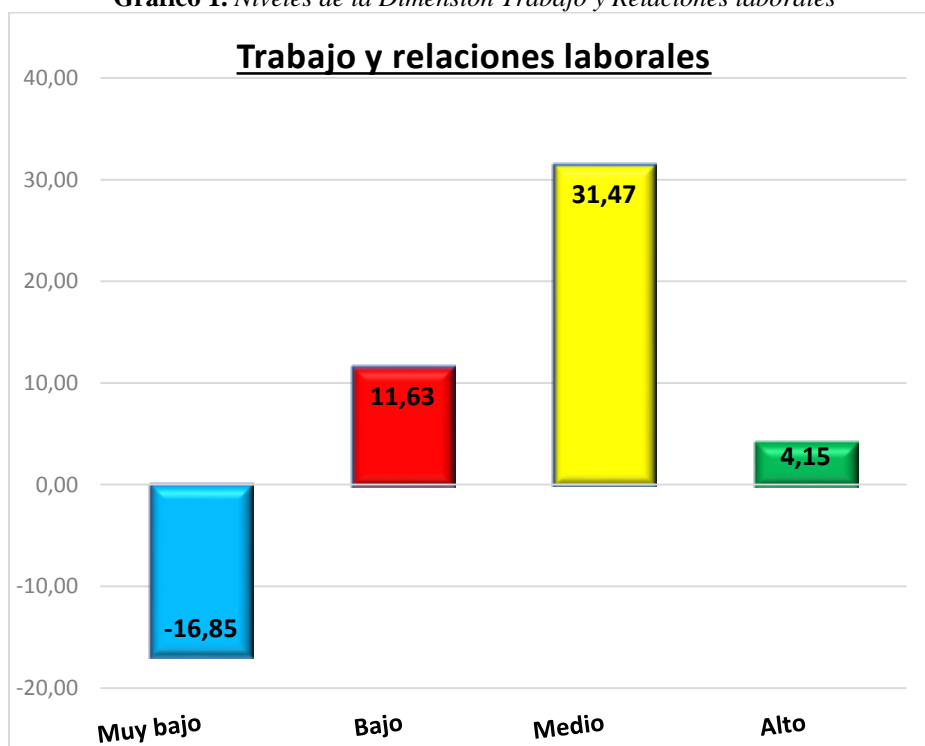
**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

Al ser aplicado el cuestionario a 32 personas que es menor a 50, el estadístico aplicable es Shapiro Wilk y no Kolmogorov Smirnov, donde la significancia de todas las variables es menor a 0.05, por tanto, las variables son no paramétricas, en conclusión, las cinco dimensiones del cuestionario tienen una distribución no normal.

## 7.4 Correlaciones de dimensiones

### 7.4.1 Trabajo y relaciones laborales

**Gráfico 1.** Niveles de la Dimensión Trabajo y Relaciones laborales



**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

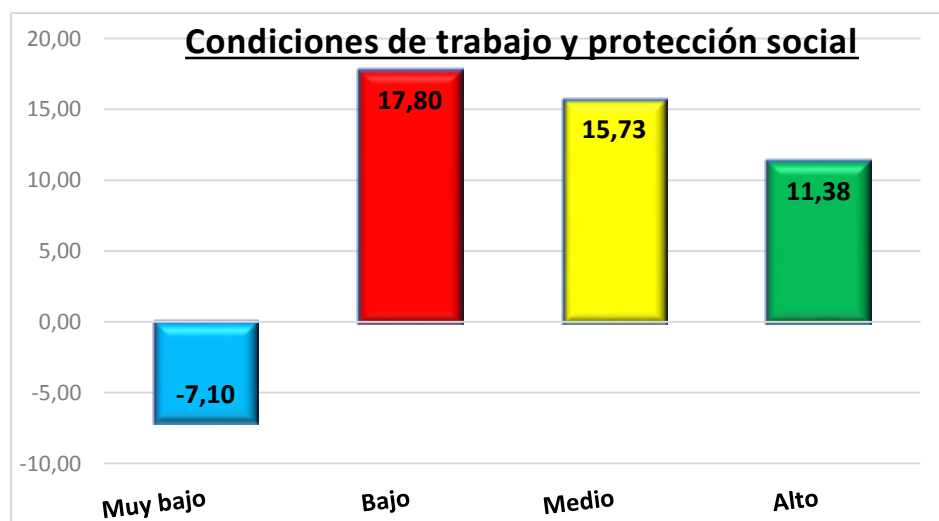
Según los resultados del gráfico 1, se puede evidenciar que existe una correlación moderada, lo que define con un nivel medio, lo que significa que si existe políticas, lineamientos, y acciones bajo la ley, sin prácticas discriminatorias, mientras que existe una correlación escasa proyectándose a un nivel muy bajo de los encuestados manifiestan que no existe normas que aseguren las condiciones de trabajo, y el

11,63% hay una relación débil representando el nivel bajo, manifiesta que la empresa se encuentra en proceso de la aplicación de las políticas, lo que significa que la dimensión del trabajo y relaciones laborales, no están fortalecidas para que los empleados se sientan seguros, se puede mostrar que esta dimensión alcanza un nivel medio en la responsabilidad social empresarial.

De acuerdo al autor (Arroyo & Yesquén, 2015) , los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, el 94% de los trabajadores encuestados señalan que se sienten felices en su centro de labores, por el ambiente de trabajo, condiciones laborales, oportunidades y la solidaridad en el mismo por parte de sus compañeros; solo un 6% han manifestado su inconformidad, los resultados obtenidos por el autor (De la Cruz, 2020), referente al compromiso organizacional se observa que existe un nivel alto de 72.5%, los trabajadores presentan una satisfacción labora; por otro lado, el compromiso organizacional en un nivel medio, el 20% de los trabajadores presenta una satisfacción laboral; de acuerdo a los resultados se puede evidenciar que existe un compromiso mutuo por parte del empleado y la empresa.

#### 7.4.2 Condiciones de Trabajo y Protección Social

**Gráfico 2.** Nivel de la dimensión de las Condiciones de trabajo y protección Social



**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

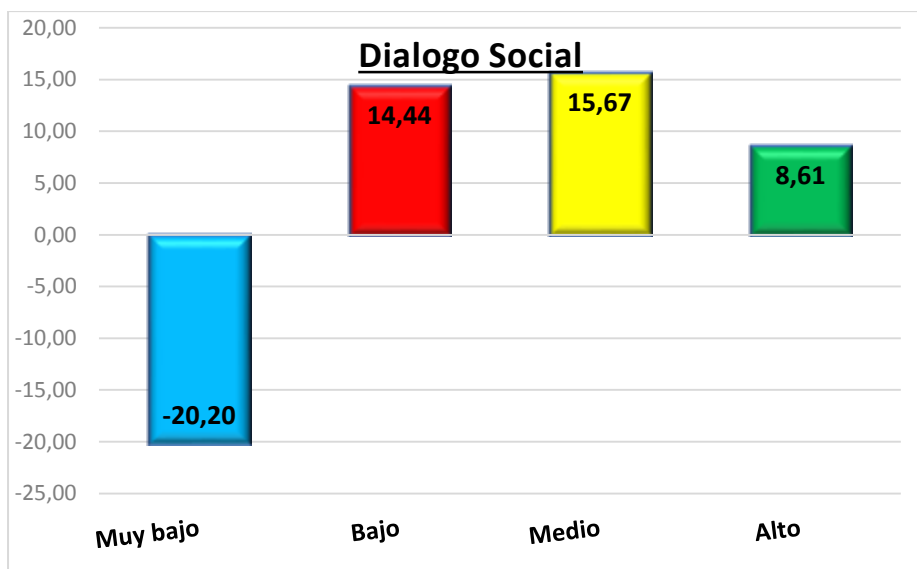
**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

Según los resultados del gráfico 2, se puede evidenciar que el 17,8 % se encuentra en un nivel bajo, representando una relación escasa la dimensión con la responsabilidad social empresarial, lo que significa que no tienen las mejores condiciones de trabajo, mientras que el 11,38% se encuentra en una relación fuerte perfecta, donde representan que la empresa cumple con los aspectos de las condiciones laborables, lo que significa que algunas condiciones laborales como la estabilidad del empleo, clima laboral y el tiempo de trabajo, no son los adecuados, de esta manera se puede mostrar que esta dimensión alcanza un nivel bajo en la responsabilidad social empresarial.

De acuerdo a estos resultados realizando una comparativa con el autor (Barba & Viteri, 2018), da a conocer que en la percepción empresarial relacionado al factor de condiciones laborales, salud y seguridad en el sector de alimentos alcanzado el 12,8% , de responsabilidad social, también se puede tomar en cuenta los resultados de (Navarro, 2019) en el cual obtiene resultados en el comportamiento ético y referente al trato de los empleados se puede apreciar que tienen calificaciones iguales, el 64% los considera sumamente importante, un 20% los calificó con un 9 y un 16% con un 8 dentro de la escala de valoración, de acuerdo a estos resultados de los autores hacen referencia de manera general a la práctica laboral, hay que considerar que son estudios de empresas que ya tienen empleado un MRSE, que por tal motivo los resultados son más positivos porque han visto lo indispensable de la responsabilidad ante los empleados que son el activo importante de una empresa.

### **7.4.3 *Dialogo Social***

**Gráfico 3.** Nivel de la dimensión Dialogo Social



**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole

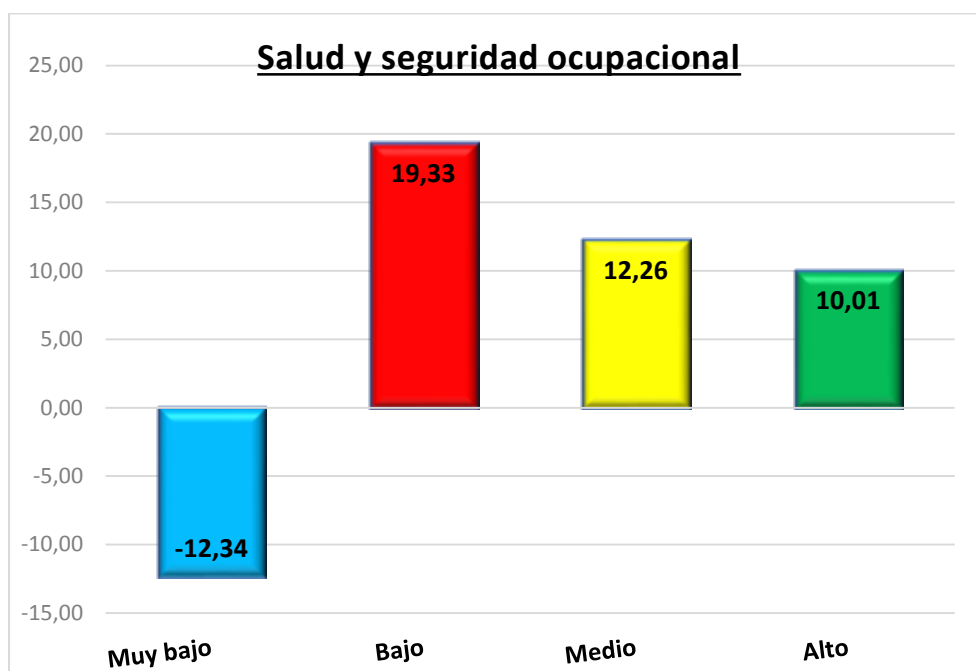
En gráfico 3 se evidencia que el dialogo social alcanza el 8.61,2 % manteniendo una relación fuerte lo significa que están conformes en los aspectos de este factor, se puede evidenciar que el 6,3% aún está en proceso y el 14,44%, se encuentra en un nivel bajo con una relación débil no ven algún resultado; con este porcentaje alto se evidencia que existe una buena comunicación en el aspecto interno de la empresa, por lo cual los empleados se encuentran conformes, pero existe una relación escasa y muy baja considerando que dichos procesos que contiene esta dimensión aún no han sido ejecutados, de esta manera se puede mostrar que esta dimensión se encuentra en nivel medio.

Se puede presentar los datos del autor (Navarro, 2019) , en donde da a conocer que existe una buena comunicación con el 64% de los encuestados consideran sumamente importante, y el 24% lo calificó con un 9 dentro de su escala, un 8% con un 8 y solo un 4% con un 7; de igual manera el autor (Pontificia Universidad Javeriana, 2021), mediante los resultados de las entrevista obtuvo que la

comunicación dentro de cualquier modelo, como de gestión empresarial es el engranaje que logra el impacto y la recepción de percepción por parte del colaborador de toda iniciativa en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial Interna, al ser un compendio de principios enfocados en la mejora de la relación organización y colaborador es de suma importancia dar relevancia a la comunicación como medio generador de relacionamiento.

#### 7.4.4 Salud y Seguridad Ocupacional

**Gráfico 4.** Nivel de la dimensión Dialogo Social



**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

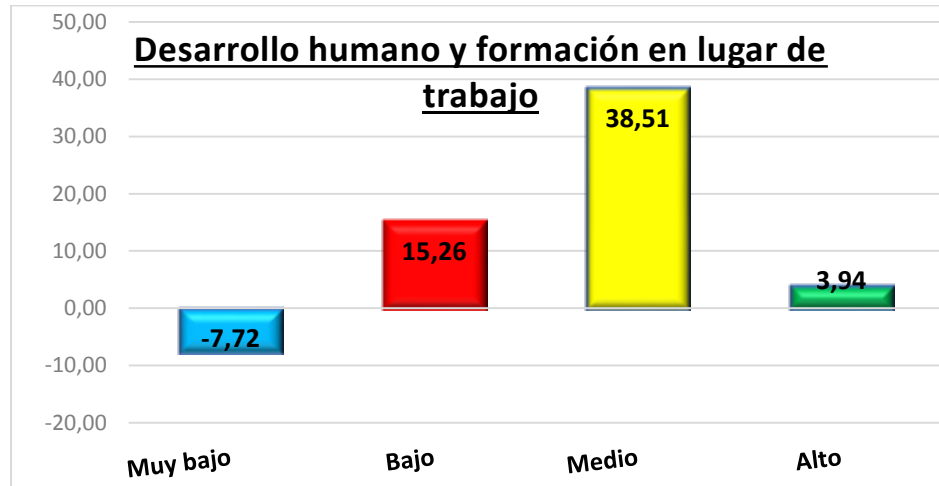
Los datos obtenidos en el factor Salud y Seguridad Ocupacional, mostrados en el gráfico 4, el -12.34% que representa una relación escasa y un nivel muy bajo conforme a la correlación de Rho, induciendo que se encuentra en proceso los mecanismos para registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud, seguridad, riesgos psicosociales y las políticas que reconoce y respeta los derechos de los trabajadores, el 19.43 % , se encuentra en un nivel bajo con una relación débil, aduciendo que no existe ningún programa de educación en materia de

salud, higiene y seguridad ocupacional, solo el 10.01% tiene una relación fuerte con un nivel alto en el conocimiento de la existencia de las distintas políticas referente a la salud y seguridad, de esta manera se puede mostrar que esta dimensión está en nivel bajo.

De acuerdo a los resultados de las autoras (Marín & Telles, 2021), en lo que se refiere a salud y seguridad ocupacional en la empresa fundiciones Universo, el 42,9% , que representa a los 30 empleados manifiestan el estar de acuerdo con las políticas de manejo de residuos y reciclaje, pero 12 empleados que representan el 17,1% los cuales han manifestado estar en desacuerdo y ser indiferente con el tema; además el autor (Navarro, 2019) , obtiene los resultados en la investigación, con relación a la seguridad para el trabajador, el 68% lo considera sumamente importante, un 16% lo calificó con un 8, un 8% lo ponderó con un 9, un 4% con un 6 e igual porcentaje de encuestados lo consideran medianamente importante calificándolo con un 5 dentro de su escala; los resultados obtenidos en el Estudio al sector calzado de Tungurahua en el Marco de la ISO 26000 (Tapia, Tisalema, & Miranda, 2018), referente a los reglamentos de seguridad ocupacional, el 46,4% se encuentran satisfechos, el 30,4% muy satisfechos y el 19,6% normal, lo que significa que las normas y estatutos de la empresa cubren las necesidades de seguridad de los trabajadores con lo cual las empresas cumplen con las leyes nacionales y de trabajo y además con las Normas ISO 26000; ante estos resultados de los autores son empresas que ya tienen implementado un MRSE, los empleadores deben proporcionar salud y seguridad social a sus empleados. pero que de igual manera aun poseen leves falencias en este proceso, lo que significa que la empresa Aventure Cream, está en proceso de implementar mejoras para el progreso empresarial y seguridad del empleado.

#### 7.4.5 Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo

**Gráfico 5.** Nivel de la dimensión Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo



**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

Según los resultados del gráfico 5, se puede evidenciar que existe una relación moderada considerando un nivel medio, exponiendo, que no hay la estimulación a los colaboradores, hace falta un programa de beneficios para la jubilación, no aplican programas para el desarrollo profesional y educación; mientras que existe una relación débil del 15,26% ,donde la empresa está en proceso en diversos aspectos en promover la salud y el bienestar; finalmente existe una relación fuerte estableciendo un nivel alto considerando que la empresa si tiene todo los programas para mantener el desarrollo humano y formación en el trabajo, de esta manera se puede mostrar que esta dimensión está en estado medio.

Si tomamos en cuenta los resultados de los autores (Arroyo & Yesquén, 2015), el 38% de los trabajadores encuestados, señala que se siente motivado a trabajar en el centro de labores por el clima laboral, el 27 % señala que la motivación es por aspectos profesionales, mientras que 24% lo hace por aspectos económicos, el 11% se abstuvo a una respuesta; en lo que se refiere a las capacitaciones el 41% de los

trabajadores de las empresas agroexportadoras asisten a capacitaciones por parte de la empresa, mientras que el 59% de los trabajadores no lo hace, de igual manera; según los resultado de (Cachay, 2019), encontramos que el 42,9% de la población encuestada opina que está satisfecho con los planes de crecimiento de su carrera; también el autor (Chamorro, 2020), en relación a la política de derechos humanos, existe un mínimo porcentaje de incumplimiento en aspectos de las políticas que orienten al cumplimiento de derechos humanos, facilidad a trabajadores de seguirse formando y eliminación de la discriminación,; los resultados enfocan que las empresas deben tener estructurada la RSE en políticas, mecanismos que mejoren al empleador en conocimientos profesionales como operarios, manteniendo el respeto sin discriminaciones para que los empleados mejoren el rendimiento laboral y por ende la empresa mejore en diversos aspectos.

Se realizó un análisis correlacional para identificar la fuerza de la relación que existe entre los ítems planteados en el instrumento, con cada uno de los mismos, de esta manera se ha podido evidenciar que existe una relación directa, pero identificando los diferentes niveles de cada una de las correlaciones. Lo que ha permitido obtener el grado de responsabilidad de las dimensiones y luego a través de establecer una media se pudo identificar el grado de la responsabilidad social total que actualmente presenta la empresa Cream Aventurate con cada uno de las dimensiones, que se detalla a continuación en la tabla 8.

**Tabla 5 . Niveles de las dimensiones de acuerdo a las correlaciones**

<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentajes</b>
Trabajo y relaciones laborales	6,08
Condiciones de trabajo y protección social	7,56
Dialogo Social	3,70
Salud y seguridad ocupacional	5,85
Desarrollo humano y formación en lugar de trabajo	10,00

Grado de responsabilidad social	33,20
---------------------------------	-------

Fuente: Datos tabulados del SPSS

Elaborado por: Farinango Erika, Mera Nicole

En la tabla 8, se muestra los valores de las correlaciones de los indicadores analizados, mediante el cual se determina los resultados de los niveles de cada una de las dimensiones de la RSE, evidenciado que prevalece un nivel bajo, lo que significa que se encuentra en proceso de mejorar las políticas y mecanismos que corroboren en beneficios de los empleados sin perjudicar los procesos administrativos y operarios de la empresa Cream Aventurate.

Lo que se podría determinar que la RSE de dicha empresa es el 33.20 % , que representa un nivel bajo, de esta manera se ha podido medir la responsabilidad en el aspecto de las condiciones laborales, lo que, significa que básicamente a cumplido con el aspecto legal, no se enfoca en el desarrollo de los empleados está más pendiente del crecimiento económico y no en ser responsable en las condiciones laborales, teniendo como resultados empleados no satisfechos que en algunos casos han tenido que desvincularse de la misma.

## **Discusión**

Con relación a la dimensión trabajo y relaciones laborales se ha obtenido un valor ponderado de 6,08%, en la dimensión Condiciones de trabajo y protección social presenta un valor del 7,56%, mientras que en el Dialogo Social alcanzó un valor de 3,70%, Salud y seguridad ocupacional que tiene un valor 5.85%, y finalmente en la dimensión de Desarrollo humano y formación en lugar de trabajo, alcanzó el valor del 10% de acuerdo al manual de normas ISO 26000 indica que la empresa tiene un nivel bajo de participación en las actividades que realiza en la sociedad en la que realiza su operacionalización y el impacto en el principio de las condiciones laborales, alcanzando un grado de responsabilidad social empresarial del 33,64%, manteniendo un perfil bajo, lo que ha permitido detectar oportunidades de mejora, para la aplicación de buenas prácticas y determinar estrategias que permitan mejorar el nivel de la RSE.

Los índices de correlación muestran una relación positiva a excepción de la dimensión de la salud y seguridad social, que tiene un relación inversa, negativa, manteniendo la relación de que si las dimensiones de la RSE suben las condiciones laborales mejorarían, haciendo una comparativa con Uribe (2017), da a conocer que existe una relación entre los procesos de la gestión del talento humano y la RSE, centralizando las condiciones, prácticas y políticas laborales de la empresa, constituyéndose algo fundamental si una empresa desea ser socialmente responsable, donde las empresas deben incrementar la responsabilidad social y el proceso de la gestión de talento humano debe ser excelente en las acciones de las condiciones laborales.

El análisis de los datos muestra que el nivel de RSE de acuerdo con el discernimiento de los empleados presenta un nivel bajo en todas las dimensiones, es decir, el empleado

considera que la empresa toma en cuenta a sus para producir el producto y ser sostenible económicamente, presentado mayor desviación con respecto al bienestar y satisfacción de los trabajadores, teniendo una relación directa la responsabilidad social empresarial con las condiciones laborales, según los resultados de (Arroyo & Yesquén, 2015, De la Cruz, 2020) , los resultados obtenidos en dicho estudio, el 94% de los trabajadores encuestados señalan su inconformidad, por el ambiente de trabajo, condiciones laborales, oportunidades y la solidaridad en el mismo por parte de sus compañeros; solo un 6% han manifestado la satisfacción, el 20% de los trabajadores presenta una satisfacción laboral; teniendo una similitud en los datos del estudio con tendencias bajas a la RSE en relación a las condiciones laborales.

Barba & Viteri (2018), da a conocer que en la precepción empresarial relacionado al factor de condiciones laborales, presenta una RSE del 12,8% , de igual manera Navarro (2019), el 64% de los empleados consideran la práctica laboral, considerando los datos de Torres, Torres, León, & Rivas (2017), el 70 % de los trabajadores confirman el cumplimiento de la empresa en todos los temas relacionados con la RSE, en cuanto a la formación, los trabajadores han dado a conocer que han trabajado desde jóvenes y la eficiencia del trabajo es a su eficiencia en particular, han aprendido a mejorar sus rutinas, sin la capacitación recibida por parte de la empresa.

Ante lo expuesto, las condiciones laborales, deben ser una proyección a una planeación estratégica, dirigidas en el interior de la empresa, con ética y responsabilidad, promoviendo la mejora de la vida laboral de los empleados, el modelo de RSE al interior de la empresa deben planificar de manera correlacional con acciones importantes para los empleados, modificando el aspecto autócrata por algo sistemático contando con la percepción de los empleados.

Con el respectivo análisis de los resultados, se ha podido identificar los componentes de las condiciones laborales que deben considerar en el modelo, así tenemos; ambiente laboral en infraestructura, horarios flexibles, bonificaciones, programa de capacitaciones, seguridad de empleo, estabilidad laboral, salarios justos establecidos más beneficios de ley, programas de salud, estos componentes son indispensables tomarlos en cuenta en el Modelo de la responsabilidad social empresarial, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales de los empleados de la empresa Cream Aventurate.

De esta forma, se podría deducir que, con la implementación de un modelo de responsabilidad social, enfocada a los empleados, sea la articulación de las normas, programas y políticas basado en la norma ISO 26000, para fomentar la calidad de vida de los empleados, considerando que los principios dichas normas o políticas, se fundamente en procurar la integralidad de la cultura de gestión dentro de la empresa, bajo la exigencia de las personas y de la competitividad de la empresa.

## 8. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA CREAM AVENTURATE

**Ilustración 1.** Logotipo Empresarial



**Fuente:** Empresa Cream Aventurate

## **8.1 Direccionamiento estratégico**

### **8.1.1 Misión**

Elaborar y comercializar helados con productos lácteos y frutas naturales de forma artesanal; incorporando parámetros de calidad en procesos operativos cumpliendo responsablemente con nuestros clientes.

### **8.1.2 Visión**

Al 2023 ser una empresa reconocida en el mercado nacional en la producción de helados con altos estándares de calidad y capacidad productiva para comercializarlo en al menos 17 provincias del país.

### **8.1.3 Objetivos estratégicos**

- Incrementar la rentabilidad financiera de la empresa
- Desarrollar operaciones productivas de forma estandarizada y sistemática además con estándares de calidad
- Asegurar la sostenibilidad de la empresa en el tiempo. (personal, maquinaria, innovación, clientes)

### 8.1.4 Valores empresariales

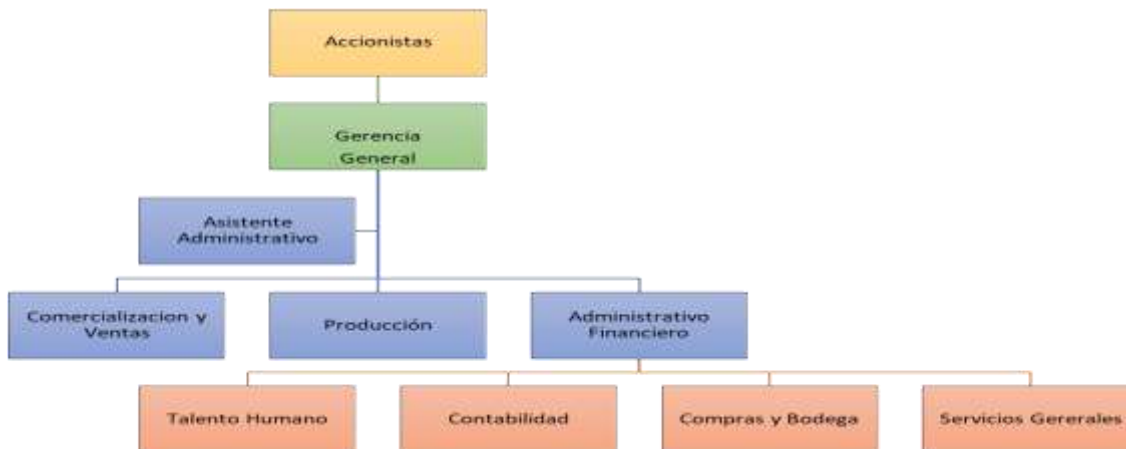
**Tabla 6.** Valores de la Empresa Cream Aventurate

<b>Valores</b>	<b>Descripción</b>
<b>Responsabilidad</b>	Cumplir cabalmente las actividades y tareas asignadas, así como también las consecuencias de las decisiones que se tomen y responder a las mismas ante quien corresponda en cada momento
<b>Respeto</b>	Una de las principales condiciones para que el personal se sienta a gusto y estén motivados en la empresa es que exista un respeto mutuo entre todos quienes conforman la misma, y se ofrezca todas las facilidades posibles para el desempeño de trabajo logrando un crecimiento tanto personal como laboral.
<b>Aporte Social</b>	Toda empresa debería contribuir, de alguna manera, a mejorar las condiciones sociales en las zonas donde está establecida, o a impulsar iniciativas que contribuyan positivamente al desarrollo de la comunidad.
<b>Calidad</b>	Ofrecer el mejor producto al mejor precio. Para ello es imprescindible mejorar los procesos productivos y la operatividad de la empresa, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia.
<b>Aprendizaje</b>	Es importante e indispensable la capacitación constante a fin de estar actualizado y poder adaptarse a los cambios que se puedan producir en el futuro
<b>Compromiso</b>	Actuar voluntariamente con profesionalismo, como si la empresa fuera de uno mismo
<b>Honestidad</b>	Virtud de una persona para retribuir la confianza de la empresa
<b>Trabajo en equipo</b>	Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común.

**Fuente:** Empresa Cream Aventurate

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

### 8.1.5 Estructura orgánico funcional



**Ilustración 2.** Organigrama Empresarial

**Fuente:** Empresa Cream Aventurate

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

## 8.2 Descripción de la empresa

La empresa Cream Aventurate, es una empresa ecuatoriana que ha revolucionado en el mercado del helado por su gran innovación, siendo un emprendimiento familiar que inició el 11 de noviembre del 2013 con la visión emprendedora de los hijos de los propietarios fundadores los señores Francisco Quilumba y América Macato, iniciaron con la producción de quesos y actualmente elaboran productos que son los helados de diferentes sabores mediante procesos adecuados los cuales son de una considerable aceptación en el mercado regional, incrementándose en estos últimos años pedidos y necesidades de los clientes.

Dicha empresa se encuentra dentro de la categoría de las PYMES, localiza en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Joseguango Bajo, Barrio San Francisco de Espinosas Calle Principal.

La empresa elabora diversidades de sabores muy apetecidos para los clientes que pueden ser adquiridos en diversos puntos de venta que se encuentran distribuidos dentro y fuera de la provincia, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Empastados
- Tradicional de sabores
- Coco
- Frutas
- Mora
- Chicle
- Ron Pasas
- Chocolate
- Marmoleado
- Oreo
- Taxo
- Aguacate

En la actualidad la empresa se encuentra en proceso de desarrollo, contando con la colaboración de 32 empleados conformado por; 26 hombre y 6 mujeres, que abastecen diariamente la producción de los helados.

## **PROPUESTA**

### **Introducción**

Actualmente una empresa que desarrolla acciones referentes a la responsabilidad social empresarial se convierte en una empresa más competitiva, fortaleciendo la producción, creando una buena imagen, y fidelizando a sus empleados. Sin embargo, esto no se puede evidenciar con datos concretos, ni tampoco en corto plazo, los beneficios que la empresa tendría ante la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es implementar nuevas estrategias y planes de acción que permitirán garantizar la Responsabilidad Social Empresarial en las condiciones laborales, con el diseño de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para Cream Aventurate, se pretende incrementar el nivel de competitividad y productividad de la empresa, analizando las condiciones laborales que son claves para las empresas y mejore la imagen ante los empleados y servir de ejemplos para otras PYMES.

### **Justificación**

El diseño del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Cream Aventurate, se enfoca en mejorar la imagen interna como la externa de la empresa, lo que permitirá a la misma un crecimiento constante en las actividades, velando por el bienestar de los empleados quienes desarrollan sus actividades diariamente, obteniendo un posicionamiento ante las PYMES, logrando generar conciencia de Responsabilidad Social Empresarial, en las condiciones laborales, beneficiando especialmente al grupo de interés principal que son los empleados.

## **Objetivo General**

Diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial para las buenas condiciones laborales de la empresa Cream Aventurate.

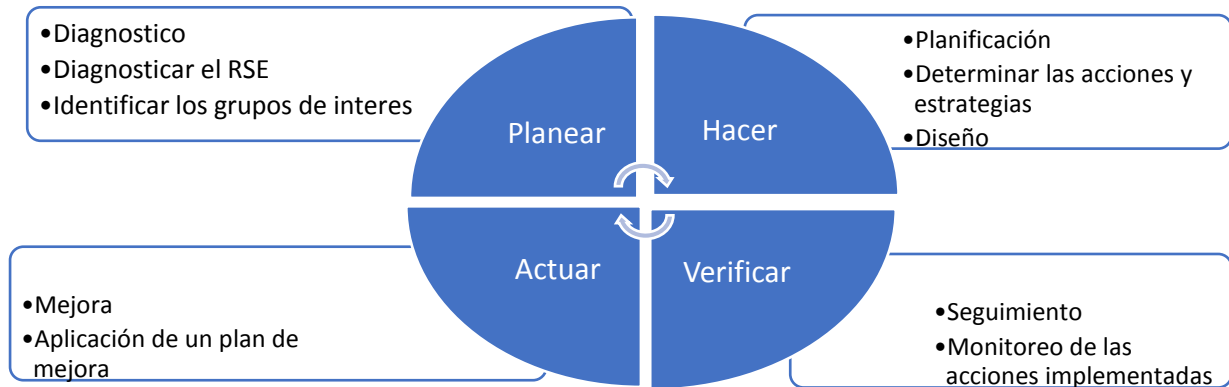
## **Objetivos Específicos**

- Identificar las acciones para el proceso de mejoras en las condiciones laborales y recursos humanos
- Proponer acciones de Responsabilidad Social Empresarial por cada una de las dimensiones que conforman el modelo.
- Mejorar las condiciones laborales del personal de la empresa.

## **Desarrollo de la Propuesta**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el caso de estudio se pudo evidenciar que existe un nivel medio de la RSE ante las condiciones laborales, por tal motivo para mejorar las condiciones laborales se propone el siguiente modelo de responsabilidad social, basados en los siguientes componentes ambiente laboral en infraestructura, horarios flexibles, bonificaciones, programa de capacitaciones, seguridad de empleo, estabilidad laboral, salarios justos establecidos más beneficios de ley, programas de salud, el Modelo de RSE propuesto debe ser considerado como un plan sostenible a largo tiempo y regular y no como una solución rápida para enfrentar un problema o por estar a la moda, para el diseño del Modelo de RSE, se estableció cuatro fases diagnosticar, planificar, seguimiento y mejora.

**Ilustración 3.** Gráfico Modelo



**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

### **Fase 1 Diagnóstico.**

Este proceso permitió conocer el estado actual de la empresa Cream Aventurate, dicho diagnóstico se llevó a cabo analizando 5 factores principales referente a las condiciones laborales, como son trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad ocupacional, desarrollo humano y formación en lugar de trabajo, dicho análisis permitió recopilar información relevante la misma que fue tabulada en donde se pudo evidenciar que la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa que se encuentra actualmente en un nivel medio existiendo falencias en los salarios, bonificaciones, falta de programas de salud y capacitaciones, mostrando desconformidad en el grupo de interés que son los empleados, ante este diagnóstico se provee buscar estrategias para mejorar dichas falencias.

### **Fase 2. Planificación.**

Se identificó el grupo de interés que son los empleados que ejerce en la empresa este grupo influencia relevante en el desempeño económico y social, dicha influencia puede traer complicaciones a futuro, si no satisfacen las necesidades del grupo de interés.

A continuación, se plantea el Modelo de RSE que se propone para un proceso de mejoras en las condiciones laborales.

**Tabla 7.** Esquema de propuesta

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Resultados</b>
Trabajo y relaciones laborales	La relación laboral es la comunicación que se realiza de acuerdo con un contrato escrito entre un empleador y un empleado.	Garantizar la igualdad de todas las personas, sin importar su etnia, género, ideología u orientación sexual, teniendo los mismos derechos a ser contratados.	Establecer políticas de respeto a la igualdad	Fortalecer el talento humano respetando las culturas e ideologías
Condiciones de trabajo y protección social	Es la protección y posición social, ofreciendo oportunidades de desarrollo personal, y protección ante riesgos físicos y psicosociales.	Minimizar el absentismo presencial optimizando el tiempo de trabajo al interior de la empresa.	Mecanismos de organización del tiempo de actividades de los empleados	Optimización del rendimiento laboral de los empleados
Diálogo social	Es la comunicación, negociación entre empleadores y empleados en aspectos de interés común	Determinar mecanismos de la comunicación entre los grupos de interés (empleados)	Mecanismos para el cambio en las formas de comunicación y de organización de las actividades laborales	Nuevos canales de comunicación

Salud y seguridad en el trabajo	La salud de los trabajadores es un requisito previo esencial para los ingresos familiares, la productividad y el desarrollo económico, siendo una función importante de los servicios de salud	Desarrollar acciones para prevenir los riesgos laborales y posibles afectaciones en la salud de los empleados	Prevención de los riesgos laborales en los empleados	Minimizar el impacto en salud y seguridad ocupacional de los empleados
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Promover la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño para el desarrollo de competencias laborales específicas.	Mejorar el clima laboral y la convivencia entre los empleados.	Cumplimiento de los derechos humanos	Empleados satisfechos

**Elaboración Propia:** Erika Farinango y Nicole Mera

## Dimensiones

DIMENSIONES	OBJETIVO	ACCIONES RSE	INDICADORES	TIEMPO	RECURSOS (COSTOS)	RECURSOS (MATERIALES)	RESPONSABLES
Trabajo y relaciones laborales.	Garantizar la igualdad de todas las personas, sin importar su etnia, género, ideología u orientación sexual, teniendo los mismos derechos a ser contratados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los criterios técnicos que permitan una correcta selección de personal.</li> <li>• Definir lineamientos para la selección de personal que permitan determinar los candidatos adecuados para cubrir las necesidades de la empresa.</li> <li>• Definir los procesos de selección.</li> <li>• Garantizar el bienestar de los empleados y de la empresa.</li> <li>• Establecer un modelo de conducta aceptable para la empresa</li> </ul>	Igualdad de género= N° mujeres contratadas/ N° de empleados *100	6 meses	\$2000 dólares	Impresiones Lineamientos actuales o políticas que se ejecuten en la empresa Computadores	Talento Humano y Gerente
Condiciones de trabajo y protección social.	Minimizar el ausentismo presencial optimizando el tiempo de trabajo al interior de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar a los empleados con el objetivo general de la empresa.</li> <li>• Incentivar los logros alcanzados en el ambiente laboral de los empleados de la empresa.</li> <li>• Planificar mecanismos para los empleados permitiendo la integración laboral con la empresa.</li> <li>• Respetar los horarios establecidos de entrada y salida en la empresa.</li> <li>• Asignar a cada empleado una</li> </ul>	Ausentismo Presencial= Número de horas perdidas mensuales / Número de horas trabajadas mensuales	4 meses	\$1450 dólares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos firmados de los empleados.</li> <li>• Documento de las políticas actuales referente a los horarios y actividades asignadas</li> <li>• Borradores</li> </ul>	Talento Humano y Gerente

		<p>actividad específica y evitar en lo posible la multifuncionalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar los tiempos asignados para el descanso de los empleados.</li> <li>• Respetar los salarios conforme a lo establecido por el Ministerio de Trabajo y categorización profesional.</li> <li>• Establecer políticas de estabilidad laboral</li> </ul>				<p>de las políticas establecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresiones</li> <li>• computador</li> </ul>	
Dialogo Social	<p>Determinar mecanismos de la comunicación entre los grupos de interés (empleados)</p>	<p>manual para mantener buenas relaciones con los grupos de interés(empleados).  Realizar actividades que permitan la comunicación con todos los grupos de interés.  Crear un código de ética y transparencia, para guiar el comportamiento de la empresa frente a los grupos de interés (empleados)</p>	<p>Número de canales de comunicación ejecutados / Total de canales de comunicación planificados* 100.</p>	<p>4 meses</p>	<p>1250 dólares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamentos internos,</li> <li>• Lista de actividades de comunicación actuales,</li> <li>• Computador</li> <li>• impresiones</li> </ul>	<p>Talento Humano y Gerente</p>

Salud y seguridad ocupacional.	Desarrollar acciones para prevenir los riesgos laborales y posibles afectaciones en la salud de los empleados	<p>Crear un Programa de Salud Ocupacional en la empresa, con la finalidad de planear y ejecutar actividades de salud, seguridad e higiene, para salvaguardar la salud de los trabajadores</p> <p>Implementar un programa para el manejo de desechos, aguas, y residuos comunes en la elaboración de los helados.</p> <p>Diseñar un plan de riesgos, para minimizar los factores de riesgo a los cuales están expuestos los trabajadores, identificando los efectos que puede ocasionar a la salud de los mismos y la productiva de la empresa.</p>	Trabajadores expuestos a los riesgos = número de riesgos laborales materializados / número de riesgos	3 meses	\$4000 dólares	Reglamentos internos de la empresa Impresiones, computador y especialista en salud y seguridad ocupacional	Talento Humano y Gerente
--------------------------------	---	--	---	---------	----------------	---	--------------------------

**Elaboración Propia:** Erika Farinango y Nicole Mera

### Fase 3 Seguimiento

- El seguimiento permitirá mejorar las dimensiones que se encontraban con falencia para un análisis de los resultados:
- Identificar y analizar las deficiencias y capacidad de las acciones implementadas.
- Implementar mecanismos para dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos
- Establecer medidas correctivas y preventivas para las acciones reduciendo los problemas
- Elaborar un formato para el registro de los resultados de las acciones y las actividades realizadas.

- Comunicar los resultados con los grupos de interés.
- De forma periódica aplicar auditorías internas las mismas que ayudará a detectar las deficiencias del modelo.

#### **Fase 4 Mejora**

Es el proceso donde se ejecutará estrategias de mejora una vez que el modelo de responsabilidad social empresarial haya sido ejecutado, y a su vez se ha identificado las falencias mejorando la funcionalidad del Modelo de RES solventando los riesgos a los que están expuestos

- Realizar un plan de mejoras enfocadas al desempeño del modelo de RSE.
- Planificar objetivos de mejora conforme al cumplimiento de las acciones implementadas.
- Documentar cada estrategia de mejora implementada y el porcentaje de cumplimiento.
- Determinar las estrategias de cumplimiento del proceso de mejoras que abarque las responsabilidades sociales dirigido a las condiciones laborales recursos indispensables para la empresa.

#### **Conclusión**

El Modelo de RSE establece estrategias para los diferentes procesos, permitiendo modificar positivamente las condiciones laborales de la empresa Cream Aventurate, siendo más competitiva en el medio de la elaboración de helados, mejorando las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial en las condiciones laborales ya que cada vez son más las

empresas que implementan los Modelos de RSE generando impactos positivos logrando un equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar laboral.

### IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

**Tabla 8.** Cuadro de impactos

IMPACTO	Tipo	Estrategia de mejoras	Resultados
Social	Intangible	Imagen corporativa	Mejorar la reputación de la empresa.
			Igualdad de género, oportunidades, inclusión y sostenibilidad para los trabajadores.
			Potencialización de los trabajadores
			Reconocimiento Social por las buenas prácticas ante sus trabajadores
		Capacidades para mantener y atraer nuevos trabajadores	Respetar al trabajador e invierten en su capacidad de aprendizaje
			Minimización de los riesgos laborales.
Cumplimiento de leyes y reglamentos	Reducción de los riesgos de sanción legal		
Económico	Tangible	Reducción de costos	Maximización de utilidades
		Sostenibilidad a largo plazo	Disminución de contingencias empresariales
			Acceso a recursos financieros

**Elaboración Propia:** Erika Farinango y Nicole Mera

Como se puede apreciar en la tabla 11, son varios los beneficios que las organizaciones pueden recibir cuando tienen prácticas adecuadas de RSE:

## **IMPACTO TANGIBLE**

### **Social**

#### **Imagen corporativa**

La imagen corporativa se logra mediante la mejorar de la reputación de la empresa, considerando la igualdad de género, las oportunidades, inclusión y sostenibilidad para los trabajadores, lo que potencializa a los trabajadores, lo que permite el reconocimiento Social por las buenas prácticas ante sus trabajadores.

#### **Capacidades para mantener y atraer nuevos trabajadores**

El respetar al trabajador y la intervención en el aprendizaje, el desarrollo profesional de los mismos, incrementa las capacidades para conservar o captar nuevos trabajadores.

#### **Minimización de los riesgos laborales.**

Las políticas y estudios de la salud, seguridad ocupacional permite identificar los riesgos laborales a lo que están expuestos y minimizar los mismos, salvaguardando la integridad y salud de los trabajadores.

#### **Cumplimiento de leyes y reglamentos**

En la actualidad las empresas están expuestas a leyes y reglamentos del estado e internos, que al cumplir rigurosamente con los mismos crece la credibilidad y sostenibilidad de la empresa.

## **IMPACTOS INTANGIBLES**

### **Económico**

#### **Reducción de costos**

De acuerdo a los resultados al controlar aspectos como el horario de trabajo, es un antecedente que impacta a la minimización de gastos porque se distribuye de mejor manera el tiempo laboral para el cumplimiento de las actividades en las horas establecidas, lo que impulsa a la maximización de las utilidades.

### **Sostenibilidad a largo plazo**

Los resultados se esperan a largo plazo para verificar la disminución de contingencias empresariales, lo que daría credibilidad a la empresa permitiéndole expandirse lo que tendrá más opciones de acceso a recursos financieros exteriores para invertir en la implementación de nuevos productos, con los respectivos incentivos a los trabajadores.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1 Conclusiones**

La aportación principal del presente estudio se orienta a las condiciones laborales en la empresa Cream Aventurate, la indagación de la información ha permitido evidenciar, la RSE en el sector de las PYMES no es un tema que ha sido explotado profundamente en el Ecuador, siendo el mismo un estudio viable para futuras investigaciones; además, los resultados generados en las condiciones laborales y la RSE requieren que se viabilicen a ejecutar normas o políticas que puedan cubrir las inconformidades en las condiciones laborales.

Se identificó en la empresa de acuerdo a los resultados que en la formación de los empleados, en la salud y seguridad ocupacional, se encuentra en proceso de establecer nuevas políticas para mejorar estos aspectos; sin embargo, en las condiciones laborales existencia de una brecha salarial, sin bonificaciones, por otro lado, el dialogo social en la

empresa existe una buena comunicación impactando las iniciativas de cultura y valores empresariales, y la percepción que tiene frente a los empleadores, en donde la comunicación juega un papel crucial al momento de generar un ambiente de compromiso y relación estable entre los empleadores y la empresa, teniendo en cuenta que los empleados informados sienten un nivel de compromiso y empatía hacia la imagen de la empresa.

El ambiente laboral en infraestructura, los horarios flexibles, bonificaciones, programa de capacitaciones, seguridad de empleo, estabilidad laboral, salarios justos establecidos más beneficios de ley, programas de salud, la remuneración justa, entre otros, son los objetivos que requieren que sean cumplidos enfocando se a mejorar las condiciones laborales y la vida de los empleados, haciendo énfasis en mejorar el clima laboral, para que los empleados rindan en un 100%, encontrándose satisfechos y ser recíprocos, aportando de manera positiva a la empresa en el proceso de desarrollo, contribuir con la nueva imagen empresarial.

## **9.2 Recomendaciones**

Incentivar al gerente de la empresa y directivos mediante charlas o capacitaciones referente a la Responsabilidad Social Empresarial, para que de esta manera busquen alternativas de mejora para el desarrollo empresarial y a su vez concientice ante el aspecto social y laboral de los empleados y ofrezcan mejores condiciones laborales, para tener empleados agradecidos que contribuyan de mejor manera en sus labores.

Se recomienda al Gerente de la Empresa incrementar las buenas condiciones en los procesos laborales que son de vital importancia para la empresa estableciendo lazos estrechos con los empleados, siendo un gran aporte para las condiciones de vulnerabilidad que algunos de ellos

puedan estar suscitando, brindándoles de alguna manera un apoyo para el fortalecimiento familiar.

Se recomienda implementar un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial diseñado bajo los parámetros de esta investigación, siendo aprovechado como una ventaja competitiva, estableciendo a la empresa un equilibrio entre el bienestar de los empleados y el crecimiento económico considerando todos los recursos disponibles, el mismo puede ser un ejemplo a otras empresas, aplicando las buenas prácticas ante la sociedad, empleados, proveedores y consumidores, para lo cual se debe contar con el apoyo y compromiso de todos quienes conforma la empresa Cream Aventurate, y a su vez respetando las leyes establecidas por el Estado Ecuatoriano en beneficio de la sociedad.

## 10. BIBLIOGRAFIA CITADA

- Alcaraz, D., & Pacheco, R. (2020). *ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 26000 EN LOS AÑOS 2018 – 2019 DE ALMACÉN ÉXITO S.A.* Contaduría pública., Universidad Cooperativa de Colombia.
- Altamirano, A. (2015). RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: EL CASO DE MUTUALISTA PICHINCHA . *Ciencias Estratégicas*.
- Amado, J., Lopez, V., & Sanchez, G. (2018). Las condiciones laborales en la industria de los servicios empresariales intensivos en conocimiento (seic) en México en el nuevo siglo. *Analisis Económico*.
- Arcos, F. (2020). *La responsabilidad social corporativa en la imagen de marca empresarial. Análisis de empresas bananeras de la provincia de Los Ríos Ecuador.* Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Tecnica de Ambato.
- Arroyo, O., & Yesquén, G. (2015). *IMPACTO DEL CLIMA LABORAL COMO PARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2014 - 2015.* FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO.
- Asociación Empresarial para el desarrollo. (2016). Economía y desarrollo sostenible, Responsabilidad Social Corporativa. Obtenido de <https://intranet.eulacfoundation.org/es/mapeo/asociaci%C3%B3n-empresarial-para-el-desarrollo-aed>
- Aspiazu, E. (2017). Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud. *Trabajo y sociedad*.
- Ayala, C., Cardenas, H., & et, a. (2021). *Diagnostico RSE para la empresa Jorgito y Sus Amigos.* Diplomado Profundización Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial., Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.
- Barba, D., & Viteri, J. (2018). LA PERCEPCIÓN DE LA RSE DE LOS EMPRESARIOS DE LAS MYPES DEL CENTRO DEL PAÍS. *Revista Observatorio de la Economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/percepcion-rse-empresarios.html>
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *INVESTIGACION Y EDUCACION SUPERIOR.* Lulu.com.
- Cachay, K. (2019). *Condiciones laborales y retención del personal de la Empresa Inversiones Megacapital S.A.C., Los Olivos 2019.* FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Universidad Cesar Vallejo.

- Calderón, D. (2016). *Responsabilidad Social*. Obtenido de SlidePlayer: <https://slideplayer.es/slide/8237986/#:~:text=3%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%3A&text=Perspectiva%20cl%C3%A1sica%3A%20Punto%20de%20vista,administraci%C3%B3n%20es%20maximizar%20las%20utilidades.>
- Carrasco, F. (2021). *CONDICIONES LABORALES Y VALORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EMPRESAS AGRÍCOLAS DEL MUNICIPIO DE ELOTA. Agrociencia*. Obtenido de <https://agrociencia-colpos.mx/index.php/agrociencia/article/view/2394>
- Carreño, W., & Andrade, M. (2015). Barreras a la implementación de la responsabilidad social en las microempresas agrícolas del cantón Quevedo año 2014. *Sector Agropecuario*. Obtenido de <file:///C:/Users/CPU2/Downloads/136-Texto%20del%20art%C3%ADculo-393-1-10-20160419.pdf>
- Chamorro, J. (2020). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa En Base A La Norma ISO 26000*. Facultad en Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica del Norte.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión de Talento Humano*. doi:ISBN 978-85-352-2512-9
- Cueva Hoyos, C. A. (2021). *El concurso de buenas prácticas laborales y la responsabilidad social en el Ministerio de Trabajo, Trujillo, periodo 2018-2019*. Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo.
- De la Cruz, P. (2020). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE CONTACTO DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS CON GESTIÓN EN RSE EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES*. FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, Universidad Científica. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1078/TB-De%20la%20Cruz%20P.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donda, E. (2020). *La generación de información para la gestión bajo la mirada de la RSE “La implementación de la RSE como estrategia de negocio en las Pymes”*. Contador Público, Universidad Siglo 21, Argentina. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18894/GASTONEMILIANODONDA-%20TFG%20-%20centro%20salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, J., & Silva, M. (2018). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA HELATONYS - CHICLAYO 2016*. Universidad de Sipan. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2768/Daile%20Chinchano\\_Juliana%20Morales\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2768/Daile%20Chinchano_Juliana%20Morales_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Freire, C., Andrade, K., & Hurtado, G. (2018). Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas. *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p07.pdf>

- Gallardo, M., & Galarza, S. (2019). Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desempeño Financiero en las Empresas Ecuatorianas que Cuentan con Informes de Sostenibilidad desde el Periodo 2014 al 2018. *X-Pedientes Económicos*. Obtenido de [https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes\\_Economicos/article/view/40](https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/40)
- García, C., & Carreño, I. (2020). *La RSE como Política de Gestión Integral para Evitar la Pérdida de Recursos Económicos y de Oportunidades de Crecimiento en FECEDA*. Administración de Empresas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
- Gil, M., & Cruz, A. (2018). Acciones de responsabilidad social empresarial de las mipymes en zonas rurales.
- Gonzalez, J. (2018). Los grupos de interés y su importancia en la propuesta de valor de las empresas. *BOLETÍN ECONÓMICO DE ICE* 3096.
- GUERRERO, N., Parra, D., & RIVERA, J. (2017). Caracterización y perspectivas de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto ecuatoriano. *Espacios*.
- Herrasti, E. (2019). *Dimensión económica de la representación social cooperativa*.
- INEC. (2010). *Censo Nacional Económico*. Recuperado el 10 de 11 de 2021
- Lacalle, G. (2012). *Las relaciones laborales en la empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Editex. doi:ISBN 978-84-9003-692-1
- López, V., García, & Zayda. (2019). INCLUSIÓN LABORAL COMO RESPONSABILIDAD SOCIAL: UN ESTUDIO EN PyMEs DEL SECTOR TERCIARIO EN LA CIUDAD DE LOS MOCHIS, SINALOA, MÉXICO. *RA XIMHAI*.
- Maldonado, C. (2020). *Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de valor en los negocios*. Seminarios Virtuales.
- Manríquez, A., López, J., & Ojeda, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3597/359749732004.pdf>
- Marín, K., & Telles, A. (2021). *Análisis de responsabilidad social a la empresa Fundiciones Universo a través de la Norma ISO 26000 en el 2021*. Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.
- Mecías, L., & Pilapaña, J. (2018). *ANÁLISIS COMPARATIVOS DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)*. Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro, Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3738>
- Mella, A. (2017). *Responsabilidad Social Corporativa*. Facultad de Administración., Universidad Santiago de Compostella.

- Ministerio de Trabajo de España. (s.f.). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*.  
Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Montañez, G., & Gutierrez, S. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés. *CENID*.
- Murillo, F., & Montaña, P. (2017). Condiciones laborales de egresados de Instituciones de Educación Superior en México. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*.  
Obtenido de <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1644>
- Murillo, S. (2014). *La Influencia de las Condiciones Laborales en el Rendimiento laboral de los trabajadores de Vanipubli Ecuatoriana S.A.* FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 2022
- Navarro, G. (2019). Implementación de un modelo de gestión de responsabilidad social empresaria basado en la Norma ISO 26000 y los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas en el Centro Comercial Alto del Solar. *Producción Académica*.  
Obtenido de [http://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/2793/1/TM\\_Navarro.pdf](http://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/2793/1/TM_Navarro.pdf)
- Nieto, E. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. *CORE*.
- Noboa, J. (2018). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN. *Revista Científica ECOCIENCIA*.
- Observatorio de conflictos minero en el Perú. (2018). Informe extraído del 22° Reporte del OCM.
- Organización Internacional de de Estandarización. (2010). ISO 26000 visión general del proyecto.
- Orihuela, A. (2019). *Percepciones de responsabilidad social empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la provincia de Tarma, región Junín – 2018*. Universidad Cesa Vallejo, Facultad de Administración.
- Pacheco, F. (2017). Responsabilidad Social Empresarial. *Eídos*, 38-41.
- Peralta, L. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de trabajadores en la empresa dcr minería y construcción. Arequipa, 2018*. Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos, Universidad Católica de Santa María.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). CEI clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *uadernos Latinoamericanos de Administración*,, 15(28).
- Pontificia Universidad Javeriana. (2021). Diseño de un Modelo de Intervención desde la Responsabilidad Social Empresarial Interna para Disminuir los Niveles de Rotación de los Empleados de Campo en Soagrocol. Diseño de un Modelo de Intervención desde la Responsabilidad Social Empresarial Interna. Obtenido de

[https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54574/DT\\_TesisMaestri%cc%81a\\_JulianaAcosta\\_10.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54574/DT_TesisMaestri%cc%81a_JulianaAcosta_10.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Sarduy, Y. (2017). El análisis de información y las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Rev Cubana Salud Pública*.
- Sinéad, F. (2014). *Responsabilidad Social Corporativa; Una Valoración Crítica y Los Retos Del Futuro*.
- Tapia, E., Tisalema, C., & Miranda, P. (2018). Estudio al sector calzado de Tungurahua en el Marco de la ISO 26000. *Boletín de Coyuntura*(16), 21-24.
- Torres, M., Torres, V., León, F., & Rivas, F. (2017). Responsabilidad social empresarial y prácticas laborales en talleres de arte religioso. *Teuken Bidikay*, 8(11).
- Uribe, J. (2017). Responsabilidad social empresarial. Prácticas y políticas laborales desde la gestión responsable del recurso humano. *Green*.
- Villacis, Suarez, & Guillin. (2016). Abalisis de la Responsabilidad en el Ecuador. *Dialnet*, 460-461.
- Villafan, K., & Ayaka, D. (2015). Responsabilidad social de las empresas agrícolas y agroindustriales aguacateras de Uruapan, Michoacán, y sus implicaciones en la competitividad. *Contaduría y Administración*.

## ANEXOS

### Anexo 001

#### Encuesta

#### ENCUESTA PARA LA EMPRESA "CREAM AVENTURATE"










1. Se ruega Honestidad y seriedad al responder por favor marcar una sola opción.
2. Marcar con una X la respuesta apropiada.











#### 2. PUBLICO INTERNO

##### 2.1 Trabajo y relaciones laborales




La empresa	Si	En Proceso	No	No Aplica
2.1.1 ¿Tiene mecanismos para asegurar que sus acciones están conforme la ley, aún cuando la exigencia del gobierno es inadecuada?				
2.1.2 ¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores?				
2.1.3 ¿Posee una política que asegura que todos sus trabajadores sean reconocidos legalmente como empleados o como trabajadores autónomos? (identificaciones, registros, expedientes)				
2.1.4 ¿Tiene una política que prohíbe el trabajo infantil?				
<small>NOTA ACLARATORIA: la empresa debe ser consciente de que al aplicar dicha política exista un programa de sensibilización dirigido a los colaboradores sobre el tema y sus implicaciones.</small>				
2.1.5 ¿Tiene una política de trabajo/laboral/de RRHH que evita disfrazar relaciones con sus trabajadores que serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley?				
<small>NOTA ACLARATORIA: por ejemplo la contratación verbal puede ser con previa justificación reconocida por la ley como una relación laboral, de tal manera que la empresa debe asegurar que todas sus relaciones laborales están sujetas a un contrato formal.</small>				
2.1.6 ¿Posee lineamientos en su planificación estratégica y valores, que reconozcan la importancia de generar un empleo seguro tanto para sus colaboradores como para la sociedad?				
2.1.7 ¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?				
2.1.8 ¿Tiene una política de contratación que fomenta la igualdad de oportunidades?				
2.1.9 ¿Los criterios utilizados para selección de personal están exentos de prácticas discriminatorias en relación a:	2.1.9.a. sexo?			
	2.1.9.b. grupo étnico?			
	2.1.9.c. preferencia sexual?			
	2.1.9.d. edad?			
	2.1.9.e. creencias políticas?			
	2.1.9.f. creencias religiosas?			
	2.1.9.g. discapacidad o habilidades diferentes?			
2.1.10 ¿Posee una política salarial que corresponda al mérito en igualdad de oportunidades?				
2.1.11 ¿Planifica las necesidades de reclutamiento de personal, evitando el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal?				
2.1.12 ¿Tiene una política que proporciona aviso razonable, información oportuna a los trabajadores y demás partes interesadas, cuando se plantean cambios en sus operaciones? Entre ellos cierres de operaciones que afectan el empleo.				
2.1.13 ¿Tiene una política que promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de trabajadores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?				
2.1.14 ¿Tiene normativa para eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?				
2.1.15 ¿Tiene normativa para proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores?				

	2.1.16 ¿Tiene una política que asegure que la contratación y sub-contratación del personal se hará sólo a organizaciones legalmente constituidas?				
	2.1.17 ¿Tiene mecanismos para asegurar que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes y asume su responsabilidad indirecta como empleador?				
	2.1.18 ¿Realiza encuestas de clima laboral anualmente?				
	2.1.19 ¿En su medición de clima laboral incluye los siguientes aspectos:	2.1.19.a. posibilidad de desarrollo personal?			
		2.1.19.b. otorgar premios y reconocimientos?			
		2.1.19.c. trabajo en equipo y colaboración?			
		2.1.19.d. estabilidad laboral?			
		2.1.19.e. balance entre tiempo de trabajo y tiempo libre?			
		2.1.19.f. ambiente laboral?			
	2.1.20 ¿Fomenta el desarrollo por medio de programas de trabajo juvenil a través de una política o programa de empleo decente respetando las condiciones legales de su país?				
	2.1.21 ¿Cuenta con un programa para contratación de personas con discapacidad o habilidades diferentes?				
	2.1.22 Si opera internacionalmente, tiene políticas que busquen aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión?				
	<b>NOTA ACLARATORIA:</b> Las empresas pueden apoyar a través de contratación de mano de obra local o programas para aprovisionamiento local, cuando sea viable.				
	2.1.23 ¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?				
	2.1.24 ¿Existe una política que promueva relaciones de trabajo fundamentadas sobre la base de una comunicación clara y transparente a todo nivel de la empresa?				
	2.1.25 ¿Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)				
	2.1.26 ¿Respeto los derechos civiles, políticos y la vida de los individuos que laboran en la empresa?				
	2.A Indique su tasa de rotación de personal en términos porcentuales.	2.A.1 % Mensual.			
		2.A.2 % Anual.			
	2.B ¿Cuál es el porcentaje de sus colaboradores contratados en base a un proceso de selección riguroso y formal? (%)				


## 2.2 Condiciones de trabajo y protección social

	La empresa	Si	En Proceso	No	No Aplica
	2.2.1 ¿Tiene una política que asegure que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables?				
	2.2.2 ¿Posee un compromiso formal de respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante instrumentos legalmente obligatorios? (Ejemplo: convenios colectivos)				
	2.2.3 ¿Respeto al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales? (ejemplo: las establecidas por la OIT)				
	2.2.4 ¿Tiene una política que asegura brindar condiciones de trabajo decentes y que cumplan con lo establecido por la ley, en relación a:	2.2.4.a. salarios?			
		2.2.4.b. horas de trabajo ordinario?			
		2.2.4.c. horas de trabajo extraordinario?			
		2.2.4.d. descanso semanal?			
		2.2.4.e. vacaciones y permisos?			
		2.2.4.f. salud y seguridad?			
		2.2.4.g. protección de la maternidad?			
		2.2.4.h. equilibrio entre la vida familiar y laboral?			








**NOTA ACLARATORIA:** las empresas deben respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, proporcionándoles un horario laboral razonable, permisos por paternidad/maternidad.

	2.2.5 ¿Posee guarderías u otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?				
	2.2.6 Con base en los sistemas o tratados nacionales, ¿posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus trabajadores o los representantes de éstos?				
	2.2.7 ¿Tiene una política que asegura proporcionar un pago equitativo con base en el valor del trabajo en relación al mercado?				
	2.2.8 ¿Cumple con el pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley?				
	2.2.9 ¿Tiene una política que asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?				
	2.2.10 ¿Realiza el pago directamente a sus trabajadores?				
	2.2.11 ¿Paga prestaciones o servicios (beneficios) adicionales a los de ley?				
	2.2.12 ¿Permite en base a sus lineamiento internos de trabajo, la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas?				
	2.2.13 ¿Cumple con las obligaciones concernientes a la protección social de los trabajadores en el país donde opera?				
	2.2.14 ¿Se compromete formalmente a proporcionar las herramientas y equipo necesarios para desarrollar su trabajo?				
	2.2.15 ¿Toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo?				
	2.2.16 ¿Tiene políticas para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa? (incluye: acoso, hostigamiento, abuso sexual y/o prácticas disciplinaria indebidas)				
NOTA ACLARATORIA: la política anterior incluye contar con un sistema de denuncias; puede incluirse en el sistema de denuncias de violaciones al código de ética.					
	2.2.17 ¿Proporciona el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas?				
NOTA ACLARATORIA: Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.					
	2.2.18 ¿Cuenta con las condiciones, servicios o facilidades para emplear personas con discapacidad o habilidades diferentes? (Ejemplo: rampas, sanitarios, parqueos)				
	2.2.19 ¿Cuenta con personal de seguridad (contratado o sub-contratado) capacitado en el respeto a las normas de derechos humanos?				
	2.2.20 ¿Trata o investiga con prontitud las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad?				

### 2.3 Diálogo social






















La empresa		Si	En Proceso	No	No Aplica
NOTA ACLARATORIA: el diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobierno, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales.					
	2.3.1 ¿Reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional y las estructuras de negociación colectivas aplicables?				
	2.3.2 ¿Tiene una política que respete el derecho de la libre asociación de los colaboradores evitando toda acción coercitiva o discriminatoria?				
NOTA ACLARATORIA: ejemplo de acciones coercitivas o discriminatorias son: despidos o marginación, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo.					
	2.3.3 Con el objetivo de fomentar una relación de doble vía y desarrollo mutuo ¿fomenta el acceso de los representantes de los trabajadores a:	2.3.3.a. la comunicación abierta con los responsables de la toma de decisiones?			
		2.3.3.b. conocer los lugares de trabajo e instalaciones de toda la empresa?			
		2.3.3.c. conocer la información de planificación estratégica de la empresa?			
		2.3.3.d. conocer la información financiera de la empresa?			
	2.3.4 ¿Posee una política que prohíbe alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos de libertad de asociación y negociación colectiva?				
	2.C Indique los tipos de asociaciones laborales que existen al interior de la empresa				
	2.D Número de paros o huelgas anuales. (#)				

## 2.4 Salud y seguridad ocupacional







La empresa		Si	En Proceso	No	No Aplica
	2.4.1 ¿Posee una normativa que rige las políticas y programas de salud y seguridad ocupacional, basándose en los principios locales e internacionales cuando aplique? (Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo)				
	2.4.2 ¿Se compromete a aplicar los principios de gestión de la salud y la seguridad?				
NOTA ACLARATORIA: la pregunta anterior incluye la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipo de protección personal.					
	2.4.3 ¿Tiene una política que analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?				
	2.4.4 ¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?				
	2.4.5 ¿Posee un programa de educación en materia de:	2.4.5.a. salud?			
		2.4.5.b. higiene?			
		2.4.5.c. seguridad ocupacional?			
	2.4.6 ¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud (clínicas, seguro médico, seguro de vida, ortodoncia etc.) adicionales a los de ley?				
	2.4.7 ¿Tiene una política que vela porque se proporcione el equipo de seguridad necesario a los colaboradores cuando aplique, incluyendo capacitación para su adecuado uso?				
	2.4.8 ¿Tiene mecanismos para registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?				
	2.4.9 ¿Realiza un estudio de riesgos de seguridad ocupacional específico para sus colaboradores en base al puesto, tareas asignadas, ubicación, sexo u otros aspectos?				
NOTA ACLARATORIA: el mapeo de seguridad ocupacional indica aspectos específicos por sexo, por ejemplo para las mujeres se toma en consideración los estados de embarazo, alumbramiento recientemente o período de lactancia; y en el caso de los hombres incluye trabajadores en circunstancias concretas, por ejemplo las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes.					
	2.4.10 ¿Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados?				
	2.4.11 ¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?				
	2.4.12 ¿Tiene mecanismos para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?				
	2.4.13 ¿Respeta el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores?				
	2.4.14 ¿Basa sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados?				
NOTA ACLARATORIA: un programa eficaz de salud y seguridad en el trabajo depende del involucramiento de los trabajadores. Los comités paritarios de salud y seguridad pueden constituir la parte más importante del programa. Los representantes de los trabajadores en estos comités no deberán ser designados por la Dirección, sino elegidos por los propios trabajadores.					
	2.4.15 ¿Tiene una política que reconoce y respeta los derechos de los trabajadores a:	2.4.15.a. obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos?			
		2.4.15.b. consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo?			
		2.4.15.c. rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?			
		2.4.15.d. buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema?			

	2.4.15.e. informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad?				
	2.4.15.f. participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes?				
	2.4.15.g. estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas?				

## 2.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

La empresa		Si	En Proceso	No	No Aplica
	2.5.1 ¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?				
	2.5.2 ¿Tiene una política para proporcionar en forma equitativa y no discriminatoria, en todas las etapas de su experiencia laboral los siguientes aspectos:	2.5.2.a. acceso al desarrollo de habilidades?			
		2.5.2.b. programas de formación?			
		2.5.2.c. programas de aprendizaje práctico?			
		2.5.2.d. oportunidades para la promoción profesional?			
	2.5.3 ¿Tiene la política que al existir una plaza vacante y/o una nueva posición, la primera opción es el reclutamiento interno?				
	2.5.4 ¿Posee un programa de evaluación del desempeño de los colaboradores? (Se debe considerar la retroalimentación en ambas vías a todo nivel de la empresa)				
	2.5.5 ¿Estimula y recompensa a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización:	2.5.5.a. bonos por productividad?			
		2.5.5.b. porcentaje de participación en las utilidades?			
		2.5.5.c. incentivos no monetarios?			
	2.5.6 ¿Existen programas de desarrollo personal y profesional para los colaboradores? (Ejemplo: adicciones, alcoholismo, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivacionales, multiétnicidad, medio ambiente, VIH / SIDA, entre otros)				
	2.5.7 En caso de tener colaboradores con estudios primarios y secundarios inconclusos, ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles flexibilidad en sus jornadas laborales?				
	2.5.8 ¿Cuenta con programas dirigidos a apoyar a los colaboradores que deseen continuar estudios superiores?				
	2.5.9 ¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?				
	2.5.10 ¿Cuenta con procesos permanentes de identificación de necesidades de capacitación?				
	2.5.11 Con respecto a la promoción de la capacitación y/o educación formal del colaborador, ¿posee:	2.5.11.a. programas de co-financiamiento?			
		2.5.11.b. vinculación a la permanencia?			
		2.5.11.c. vinculación a resultados/productividad?			
	2.5.12 ¿Integra a colaboradores contratados en programas internos de capacitación y/o educación?				
	2.5.13 ¿Tiene programas de capacitación durante las horas de trabajo?				
	2.5.14 ¿Mide el éxito a largo plazo de sus políticas de atracción de talento y desarrollo profesional, de modo formal y estandarizado?				
	2.5.15 ¿Establece programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar? (Ejemplo: programas de recreación, cultura y deporte)				
	2.5.16 ¿Tiene programas de retiro voluntario?				
	2.5.17 ¿Ofrece información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación?				
	2.5.18 ¿Existe un programa de beneficios para la jubilación de colaboradores? (adicionales a la ley)				

NOTA ACLARATORIA: la empresa debe velar porque los programas de capacitación cuenten con mecanismos que midan la corresponsabilidad de sus colaboradores en el aprovechamiento de los mismos.

	2.5.19 ¿Tiene una política formal respecto a la forma de proceder en los casos de:	2.5.19.a. despidos masivos?			
		2.5.19.b. despidos individuales?			
	2.5.20 ¿Posee una política que vele, cuando sea necesario, porque los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para:	2.5.20.a. acceder a un nuevo empleo (política de reubicación laboral)?			
		2.5.20.b. formación?			
		2.5.20.c. asesoramiento?			
	2.5.21 ¿Cuenta con sistemas de retroalimentación dirigidos a los colaboradores que se retiran voluntariamente de la empresa?				
	2.5.22 ¿Existen programas de co-responsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?				
	2.5.23 ¿Tiene mecanismos para conocer la opinión de los familiares del colaborador sobre su empresa? (La empresa debe reconocer a las familias de los colaboradores como una parte interesada)				
	2.5.24 ¿Ofrece programas o instalaciones de recreación, cultura y deporte para familiares de sus colaboradores?				
	2.E Número anual de horas dedicadas al desarrollo profesional por colaborador: (#)				
	2.F Monto invertido en desarrollo profesional y educación de sus colaboradores respecto al total de ventas anual (total \$)				
	2.G ¿Cuál es el porcentaje de colaboradores que reciben un programa de entrenamiento o inducción específico para su categoría de trabajo (impartido antes de inicio de sus labores)? (%)				
	2.H ¿Cuál es el porcentaje de sus colaboradores que reciben una evaluación formal y regular de su desempeño? (%)				
	2.I Mencione las certificaciones en materia de público interno con que cuenta la empresa				
<p>NOTA FINAL: Este eje contiene principalmente preguntas de la materia fundamental "Condiciones laborales" de la ISO 26000; comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Algunas preguntas puntuales provienen de las materias fundamentales: Prácticas Justas de Operación y Derechos Humanos.</p>					

Fuente: (Corbansys, S.A, 2015).

## Anexos 02

### Fotografías

*Ilustración 5. Encuesta al chofer*



*Ilustración 4. Encuesta a la secretaria*



*Ilustración 7. Encuesta al vendedor*



*Ilustración 6. Encuesta al empleado de producción*



*Ilustración 9. Encuesta al vendedor*



*Ilustración 10. Encuesta al vendedor*

*Ilustración 11. Encuesta al chofer*



## Anexo 03

### Procesamiento y análisis de la información

Para proceder con la respectiva investigación se aplicó el seguimiento de las siguientes fases, las cuales se han ido cumpliendo de acuerdo al objetivo planteado, considerando las actividades más relevantes para proceder con la recopilación de la información.

#### Fase 1

## **Determinación de la Población**

Las Pymes abarca varios nichos del mercado pero en el que se centró la investigación es en las que aún no han explotado la RSE, seleccionando a la empresa Cream Aventurate, por la accesibilidad al estudio y por ser una empresa en proceso de desarrollo y localizada en el sector rural, dedicada a la elaboración de helados, por lo que se consideró muy importante conocer la opinión de los empleados referente a las condiciones laborales y por ende la RSE que aplican en la misma, obteniendo la información de los 32 empleados.

## **Fase 2**

### **Selección de instrumentos y variables**

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es la encuesta la misma que está diseñada bajo la normativo de la ISO 26000, se consideró la escala de Likert para las respuestas, obteniendo la información de manera sistematizada, aplicada a los involucrados sobre los datos que se deseó obtener, para luego consolidar y realizar la evaluación

### **Fase 3**

#### **Aplicación de los instrumentos**

Para la aplicación de las encuestas en primer lugar se estableció la fecha y hora de la aplicación de las mismas la cual no debía interferir en las labores cotidianas de los empleados, en segundo lugar se determinó el tiempo de duración 20 min, para que los encuestados lean detenidamente y respondan conscientemente, se planifico para el día sábado 8 de enero del 2022, luego de finalizar la jornada de trabajo, la misma se aplicó de manera presencial tomando todas las medidas de bioseguridad ante la situación actual de la pandemia.

### **Fase 4**

#### **Organización y análisis e interpretación de los resultados obtenidos**

Una vez que se aplicó la encuesta se procedió a describir la información obtenida, la misma que a través de su análisis nos ayudó a determinar la deliberación sobre la investigación realizada y generar las respectivas conclusiones. La organización de la información se realizó con la revisión de los datos, y la tabulación de los mismos con la ayuda del sistema estadístico el SPSS, cuadros y gráficos estadísticos proporcionando un ámbito de comprensión e interpretación de la información, estos resultados se mostrarán en el Análisis de los resultados de la investigación.

### **Fase 5**

#### **Elaboración de propuesta**

De acuerdo a los resultados obtenidos y la identificación de los componentes de la condición labora se elaborará una propuesta de un Modelos de Responsabilidad Social y capacidades laborales, para mejorar los distintos aspectos sobre la RSE enfocado al empleado.

## APENDICE

### Trabajo y relaciones laborales

Trabajo_ relaciones laborales		
2.1.22 Si opera internacionalmente, ¿tiene políticas que busquen aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,66 ,000 32
2.A.1 % Mensual.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,66 ,000 32
2.A.2 % Anual.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,76 ,000 32
2.1.23 ¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,76 ,000 32
2.1.24 ¿Existe una política que promueva relaciones de trabajo fundamentadas sobre la base de una comunicación clara y transparente a todo nivel de la empresa?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,76 ,000 32
2.1.6 ¿Posee lineamientos en su planificación estratégica y valores, que reconozcan la importancia de generar un empleo seguro tanto para sus colaboradores como para la sociedad?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,76 ,196 32
2.1.16 ¿Tiene una política que asegure que la contratación y sub contratación del personal se hará sólo a organizaciones legalmente constituidas?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,86 ,000 32
2.1.18 ¿Realiza encuestas de clima laboral anualmente?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,86 ,000 32
2.1.19.d. ¿Estabilidad laboral?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,66 ,000 32
2.1.19.e. ¿Balance entre tiempo de trabajo y tiempo libre?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,479

2.1.1 ¿Tiene mecanismos para asegurar que sus acciones están conforme la ley, aun cuando la exigencia del gobierno es inadecuada?	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.2 ¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores?	N	32
	Coeficiente de correlación	0,342
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.3 ¿Posee una política que asegura que todos sus trabajadores sean reconocidos legalmente como empleados o como trabajadores autónomos? (identificaciones, registros, expedientes)	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.7 ¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.8 ¿Tiene una política de contratación que fomenta la igualdad de oportunidades?	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.9.a. ¿Sexo?	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.9.b. ¿Grupo étnico?	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.9.c. ¿Preferencia sexual?	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.9.d. ¿Edad?	N	32
	Coeficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.9.e. ¿Creencias políticas?	N	32
	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
2.1.9.f. ¿Creencias religiosas?	N	32
	Coeficiente de correlación	0,66

	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.9.g. ¿Discapacidad o habilidades diferentes?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.10 ¿Posee una política salarial que corresponda al mérito en igualdad de oportunidades?	Coefficiente de correlación	0,709
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.11 ¿Planifica las necesidades de reclutamiento de personal, evitando el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.12 ¿Tiene una política que proporciona aviso razonable, información oportuna a los trabajadores y demás partes interesadas, cuando se plantean cambios en sus operaciones? Entre ellos cierres de operaciones que afectan el empleo.	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.13 ¿Tiene una política que promueve tomar decisiones en conjunto con los representantes de trabajadores para mitigar al máximo los impactos negativos cuando se plantean cambios en sus operaciones?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.14 ¿Tiene normativa para eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.15 ¿Tiene normativa para proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.17 ¿Tiene mecanismos para asegurar que el personal sub-contratado posee condiciones laborales decentes y asume su responsabilidad indirecta como empleador?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1. 19.a. ¿Posibilidad de desarrollo personal?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.19.b. ¿Otorgar premios y reconocimientos?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

2.1.19.c. ¿Trabajo en equipo y colaboración?	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.19.f. ¿Ambiente laboral?	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.20 ¿Fomenta el desarrollo por medio de programas de trabajo juvenil a través de una política o programa de empleo decente respetando las condiciones legales de su país?	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.21 ¿Cuenta con un programa para contratación de personas con discapacidad o habilidades diferentes?	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.25 ¿Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.26 ¿Respeta los derechos civiles, políticos y la vida de los individuos que laboran en la empresa?	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.B ¿Cuál es el porcentaje de sus colaboradores contratados en base a un proceso de selección riguroso y formal? (%)	Coeficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.4 ¿Tiene una política que prohíbe el trabajo infantil?	Coeficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.1.5 ¿Tiene una política de trabajo/laboral/de RRHH que evita disfrazar relaciones con sus trabajadores que serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley?	Coeficiente de correlación	0,893
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
Trabajo relaciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	
	N	32

**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

*Condición de Trabajo y Protección Social*

2.2.1 ¿Tiene una política que asegure que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,629 32
2.2.2 ¿Posee un compromiso formal de respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante instrumentos legalmente obligatorios? (Ejemplo: convenios colectivos)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,66 32
2.2.4.a. ¿Salarios?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,629 32
2.2.4.b. ¿Horas de trabajo ordinario?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,342 32
2.2.4.c. horas de trabajo extraordinario?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,234 32
2.2.4.d. ¿Descanso semanal?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,342 32
2.2.4.e. ¿Vacaciones y permisos?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,479 32
2.2.4.f. ¿Salud y seguridad?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,222 32
2.2.4.g. ¿Protección de la maternidad?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,234 32
2.2.4.h. ¿Equilibrio entre la vida familiar y laboral?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,234 32
2.2.5 ¿Posee guarderías u otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada	Coefficiente de correlación	0,342

conciliación entre la vida familiar y laboral?	Sig. (bilateral)	
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,342
2.2.6 Con base en los sistemas o tratados nacionales, ¿posee mecanismos para comunicación y negociación colectiva con sus trabajadores o los representantes de éstos?	Sig. (bilateral)	
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,342
2.2.7 ¿Tiene una política que asegura proporcionar un pago equitativo con base en el valor del trabajo en relación al mercado?	Sig. (bilateral)	
	N	32
	Coefficiente de correlación	,479
2.2.8 ¿Cumple con el pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley?	Sig. (bilateral)	
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,368
2.2.9 ¿Tiene una política que asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?	Sig. (bilateral)	,038
	N	32
	Coefficiente de correlación	,479
2.2.11 ¿Paga prestaciones o servicios (beneficios) adicionales a los de ley?	Sig. (bilateral)	
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,368
2.2.12 ¿Permite en base a sus lineamientos internos de trabajo, la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas?	Sig. (bilateral)	,038
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,66
2.2.3 ¿Respeta al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales? (ejemplo: las establecidas por la OIT)	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,66
2.2.10 ¿Realiza el pago directamente a sus trabajadores?	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,756
2.2.13 ¿Cumple con las obligaciones concernientes a la protección social de los trabajadores en el país donde opera?	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
	Coefficiente de correlación	0,756
2.2.14 ¿Se compromete formalmente a proporcionar las herramientas y equipo necesarios para desarrollar su trabajo?	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

2.2.15 ¿Toma en consideración aspectos como intereses, seguridad o riesgos de sus colaboradores al momento de regular o planificar las horas extraordinarias de trabajo?	Coefficiente de correlación	0,66
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.2.16 ¿Tiene políticas para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado al interior de la empresa? (incluye: acoso, hostigamiento, abuso sexual y/o prácticas disciplinarias indebidas)	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.2.17 ¿Proporciona el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.2.18 ¿Cuenta con las condiciones, servicios o facilidades para emplear personas con discapacidad o habilidades diferentes? (Ejemplo: rampas, sanitarios, parqueos)	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.2.19 ¿Cuenta con personal de seguridad (contratado o sub-contratado) capacitado en el respeto a las normas de derechos humanos?	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.2.20 ¿Trata o investiga con prontitud las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad?	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
Condiciones _Trabajo	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	
	N	32

**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

### *Dialogo Social*

2.3. 3.a. ¿La comunicación abierta con los responsables de la toma de decisiones?	Coefficiente de correlación	-,329
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.3.3.b. ¿Conocer los lugares de trabajo e instalaciones de toda la empresa?	Coefficiente de correlación	-,629
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.3.3.c. ¿Conocer la información de planificación estratégica de la empresa?	Coefficiente de correlación	-0,86
	Sig. (bilateral)	

2.3.1 ¿Reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional y las estructuras de negociación colectivas aplicables?	N	32
	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	5E-05
2.3.2 ¿Tiene una política que respete el derecho de la libre asociación de los colaboradores evitando toda acción coercitiva o discriminatoria?	N	32
	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.3.3.d. ¿Conocer la información financiera de la empresa?	N	32
	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
2.3.4 ¿Posee una política que prohíbe alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos de libertad de asociación y negociación colectiva?	N	32
	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
2.C Indique los tipos de asociaciones laborales que existen al interior de la empresa	N	32
	Coefficiente de correlación	0,654
	Sig. (bilateral)	,000
2.D Número de paros o huelgas anuales. (#)	N	32
	Coefficiente de correlación	0,775
	Sig. (bilateral)	,000
Dialogo Social	N	32
	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	
	N	32

**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.

### *Salud y Seguridad Ocupacional*

2.4.9 ¿Realiza un estudio de riesgos de seguridad ocupacional específico para sus colaboradores en base al puesto, tareas asignadas, ubicación, sexo u otros aspectos?	Coefficiente de correlación	-,329
	Sig. (bilateral)	,066
	N	32
2.4.1 ¿Posee una normativa que rige las políticas y programas de salud y seguridad ocupacional, basándose en los principios locales e internacionales cuando aplique? (Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo)	Coefficiente de correlación	-0,66
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.4.3 ¿Tiene una política que analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus	Coefficiente de correlación	-,329

actividades?	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.4. 5.a. ¿Salud?	Coefficiente de correlación	-0,66
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.4.5.b. ¿Higiene?	Coefficiente de correlación	-0,86
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.4.5.c. ¿Seguridad ocupacional?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.4.12 ¿Tiene mecanismos para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.4.2 ¿Se compromete a aplicar los principios de gestión de la salud y la seguridad?	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.4 ¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.6 ¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud (clínicas, seguro médico, seguro de vida, ortodoncia etc.) adicionales a los de ley?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.7 ¿Tiene una política que vela porque se proporcione el equipo de seguridad necesario a los colaboradores cuando aplique, incluyendo capacitación para su adecuado uso?	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.8 ¿Tiene mecanismos para registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.10 ¿Proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

2.4.11 ¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.13 ¿Respeto el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores?	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.14 ¿Basa sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.15.a. ¿Obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos?	Coefficiente de correlación	0,654
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.15.b. ¿Consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo?	Coefficiente de correlación	0,654
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.15.c. ¿Rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.15.d. ¿Buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.15.e. ¿Informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad?	Coefficiente de correlación	0,766
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.15.f. ¿Participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes?	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.4.15.g. ¿Estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas?	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
Salud_ Seguridad Ocupacional	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	

		N	32
<b>Fuente:</b> Datos tabulados del SPSS			
<b>Elaborado por:</b> Farinango Erika, Mera Nicole.			
<i>Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo</i>			
2.5. 5.a. ¿Bonos por productividad?	Coeficiente de correlación		-0,66
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.5.5.b. ¿Porcentaje de participación en las utilidades?	Coeficiente de correlación		-0,86
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.5.5.c. ¿Incentivos no monetarios?	Coeficiente de correlación		-,629
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.5.18 ¿Existe un programa de beneficios para la jubilación de colaboradores? (adicionales a la ley)	Coeficiente de correlación		-0,86
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.5.21 ¿Cuenta con sistemas de retroalimentación dirigidos a los colaboradores que se retiran voluntariamente de la empresa?	Coeficiente de correlación		,479
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.5.22 ¿Existen programas de co responsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?	Coeficiente de correlación		,479
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.5.23 ¿Tiene mecanismos para conocer la opinión de los familiares del colaborador sobre su empresa? (La empresa debe reconocer a las familias de los colaboradores como una parte interesada)	Coeficiente de correlación		,342
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.5.24 ¿Ofrece programas o instalaciones de recreación, cultura y deporte para familiares de sus colaboradores?	Coeficiente de correlación		,479
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.E Número anual de horas dedicadas al desarrollo profesional por colaborador: (#)	Coeficiente de correlación		,479
	Sig. (bilateral)		
	N		32
2.F Monto invertido en desarrollo profesional y educación de sus colaboradores respecto al total de ventas	Coeficiente de correlación		,479

anual (total \$)	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.G ¿Cuál es el porcentaje de colaboradores que reciben un programa de entrenamiento o inducción específico para su categoría de trabajo (impartido antes de inicio de sus labores)? (%)	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.H ¿Cuál es el porcentaje de sus colaboradores que reciben una evaluación formal y regular de su desempeño? (%)	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.I Mencione las certificaciones en materia de público interno con que cuenta la empresa	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	
	N	32
2.5.1 ¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5. 2.a. ¿Acceso al desarrollo de habilidades?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.2.b. ¿Programas de formación?	Coefficiente de correlación	,342
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.2.c. ¿Programas de aprendizaje práctico?	Coefficiente de correlación	,479
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.2.d. ¿Oportunidades para la promoción profesional?	Coefficiente de correlación	0,654
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.3 ¿Tiene la política que al existir una plaza vacante y/o una nueva posición, la primera opción es el reclutamiento interno?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.4 ¿Posee un programa de evaluación del desempeño de los colaboradores? (Se debe considerar la retroalimentación en ambas vías a todo nivel de la empresa)	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

2.5.6 ¿Existen programas de desarrollo personal y profesional para los colaboradores? (Ejemplo: adicciones, alcoholismo, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivacionales, multietnicidad, medio ambiente, VIH / SIDA, entre otros	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.7 ¿En caso de tener colaboradores con estudios primarios y secundarios inconclusos, ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles flexibilidad en sus jornadas laborales?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.8 ¿Cuenta con programas dirigidos a apoyar a los colaboradores que deseen continuar estudios superiores?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.9 ¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.10 ¿Cuenta con procesos permanentes de identificación de necesidades de capacitación?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.11.a. ¿Programas de co-financiamiento?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.11.b. ¿Vinculación a la permanencia?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.11.c. ¿Vvinculación a resultados/productividad?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.12 ¿Integra a colaboradores subcontratados en programas internos de capacitación y/o educación?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.13 ¿Tiene programas de capacitación durante las horas de trabajo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,756 ,000 32
2.5.14 ¿Mide el éxito a largo plazo de sus políticas de atracción de talento y desarrollo profesional, de	Coefficiente de correlación	0,756

modo formal y estandarizado?	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.15 ¿Establece programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar? (Ejemplo: programas de recreación, cultura y deporte)	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.16 ¿Tiene programas de retiro voluntario?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.17 ¿Ofrece información básica y orienta a sus colaboradores con respecto a los trámites administrativos para solicitar su jubilación?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5. 19.a. ¿Despidos masivos?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.19.b. ¿Despidos individuales?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5. 20.a. ¿Acceder a un nuevo empleo (política de reubicación laboral)?	Coefficiente de correlación	0,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.20.b. ¿Formación?	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
2.5.20.c. ¿Asesoramiento?	Coefficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32
Desarrollo Humano	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	
	N	32

**Fuente:** Datos tabulados del SPSS

**Elaborado por:** Farinango Erika, Mera Nicole.