



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“Modelo de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022”

Presentado por:

Elvis Javier Pérez Ramírez; Erika Yadira Yanza Lucio

Director:

ING. Nelson Javier García López

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Modelo de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022”.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal de Bolívar por su acogida y la trayectoria en la senda del aprendizaje

A los maestros que fueron forjando a un futuro profesional en la carrera de continuidad y auditoría

Agradezco mi director de tesis Nelson Javier García por su ayuda en la etapa final y la más difícil de mi carrera universitaria con gran paciencia y comprensión de su parte para obtener un resultado adecuado en mi investigación

Agradezco a mis pares académicos Renato Paredes y Juan Manuel Galarza, por su guía en mi investigación

A la empresa Arroyo y Naranjo TransGDA por brindarnos su apoyo en esta etapa final.

A mi pareja que ha formado parte de mi desarrollo profesional y me ha ayudado a seguir adelante y mejorando cada día.

Elvis Pérez

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos salud y vida, brindándonos sabiduría y los conocimientos necesarios para poder desempeñarnos día día.

A nuestra prestigiosa Universidad Estatal De Bolívar por abrirnos sus puertas y darnos la oportunidad de poder ser parte de ella.

A nuestros queridos docentes que han impartido sus conocimientos con cada uno de sus alumnos.

A mi director académico Javier García por su paciencia y tiempo impartido brindado nos nuevas enseñanzas.

A nuestros pares académicos Renato Paredes y Juan Galarza por habernos guiado en la realización de nuestro trabajo de investigación.

A mi pareja por el apoyo incondicional que me a sabido brindar, por su paciencia dedicación y tiempo.

A la empresa de transporte Arroyo y Naranjo TRANS GDA S.A por la calurosa acogida dada, brindando nos la información necesaria para una correcta elaboración del trabajo de investigación.

A mi padre y madre por haber estado siempre conmigo, y a toda mi familia que han sido un apoyo fundamental para el logro de cada una de mis metas.

Erika Yanza

DEDICATORIA

A mi madre Rocío del Carmen Yanchatunia Ramírez y mi padre Enrique Javier Pérez Carrera los cuales han sido mi guía en la vida y han sabido aconsejarme para mantener un camino de rectitud del cual poder enorgullecerme.

Elvis Pérez

DEDICATORIA

A mi padre Carlos Yanza que, a pesar de ya estar aquí fue mi inspiración para seguir adelante, a mi querida madre Luz Lucio por su apoyo incondicional y sus buenos consejos que me han ayudado en el transcurso de mis estudios haciendo de mí una mejor persona y a mis queridos hermanos por brindarme su confianza.

Erika Yanza

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA****FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA****CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**

Ing. Javier García, Ing. Renato Paredes e Ing. Juan Manuel Galarza, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “Modelo de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022” desarrollado por ELVIS JAVIER PÉREZ RAMÍREZ y ERIKA YADIRA YANZA LUCIO.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 23 de mayo del 2023

**Ing. Renato Paredes
Par Académico****Ing. Javier García
Director****Ing. Manuel Galarza
Par Académico**

DERECHOS DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Elvis Javier Pérez Ramírez y Erika Yadira Yanza Lucio portadores de la Cédula de Identidad No 1805482161 y 1501257834 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

"Modelo de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022", modalidad Trabajo de Integración Curricular, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.


Elvis Javier Pérez Ramírez
Erika Yadira Yanza Lucio

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
DEDICATORIA	VI
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS/GRAFICAS/IMÁGENES	XIII
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del problema.....	6
1.3. Preguntas de investigación	6
1.4. Justificación.....	6
1.5. OBJETIVOS	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
1.6. Hipótesis	8
1.7. Variables.....	9
1.8. Operacionalización de las variables	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	11

	X
2.1. Antecedentes	11
2.2. Marco Científico	13
2.3. Marco Conceptual.....	17
2.4. Marco Legal	20
2.5. Marco Georeferencial	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo de Investigación.....	23
3.2. Enfoque de la investigación.....	23
3.3. Métodos de Investigación	23
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	24
3.5. Universo, Población y Muestra.....	25
3.6. Procesamiento de la Información.....	26
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	27
4.1.4. Comprobación de la hipótesis.....	37
CAPÍTULO V. PROPUESTA	41
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	97
ANEXOS	99
Anexo 1. Cronograma Gantt.....	99
Anexo 2. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.....	100
Anexo 3. Instrumentos de recopilación de datos	101
Anexo 4. Certificado de socialización de la propuesta a la empresa Arroyo y Naranjo TransGDA.....	105

Anexo 5. Certificado de URKUNT	106
Anexo 6. Entrevista y encuesta.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable dependiente Gestión empresarial.....	9
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente Modelo de responsabilidad social empresarial.....	10
Tabla 3. Nómina de trabajadores.	25
Tabla 4. Pregunta 1	30
Tabla 5. Pregunta 2.	30
Tabla 6. Pregunta 3.	31
Tabla 7. Pregunta 4.	32
Tabla 8. Pregunta 5.	33
Tabla 9. Pregunta 6.	33
Tabla 10. Pregunta 7.	34
Tabla 11. Pregunta 8.	35
Tabla 12. Pregunta 9.	35
Tabla 13. Pregunta 10.	36
Tabla 14. FODA.....	41
Tabla 15. Relación entre actores.	42
Tabla 16. Análisis de actores.	43
Tabla 17. Niveles de poder e influencia de los actores.	44
Tabla 18. Matriz MAC.	44
Tabla 19. Proceso de producción.	59
Tabla 20. Proceso de transporte	60
Tabla 21. Proceso de recepción.....	61
Tabla 22. Proceso de mantenimiento de vehículos.	62
Tabla 23. Proceso de control de calidad.....	63
Tabla 24. Soporte a clientes.	64
Tabla 25. Proceso de facturación.	65
Tabla 26. Proceso de realización de rutas.	66
Tabla 27. Manual de funciones administración.	69
Tabla 28. Manual de funciones gerencia.....	70
Tabla 29. Manual de funciones contable.....	71
Tabla 30. Manual de funciones RR. HH.....	72

Tabla 31. Manual de funciones gestión.....	73
Tabla 32. Estrategias FODA	74
Tabla 33. Políticas administrativas.	77
Tabla 34. Políticas contables.....	78
Tabla 35. Políticas operacionales.....	79
Tabla 36, Políticas de Recursos Humanos.	80
Tabla 37. Ficha técnica de indicadores	82
Tabla 38. Plan de acciones.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS/GRAFICAS/IMÁGENES

Ilustración 1. Mapa de procesos.....	19
Ilustración 2. Ubicación de la empresa	22
Ilustración 3. Pregunta 1.	30
Ilustración 4. Pregunta 2.	31
Ilustración 5. Pregunta 3.	32
Ilustración 6. Pregunta 4.	32
Ilustración 7. Pregunta 5	33
Ilustración 8. Pregunta 6.	34
Ilustración 9. Pregunta 7	34
Ilustración 10. Pregunta 8.	35
Ilustración 11. Pregunta 9.	36
Ilustración 12. Pregunta 10.	37
Ilustración 13. Formula Chi	39
Ilustración 14. Mapa de Stakeholders	46
Ilustración 15. Organigrama Estructural.	56
Ilustración 16. Mapa de procesos de la empresa.....	58

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se basa en un modelo de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022, con la intención de comprobar que la elaboración de un modelo de responsabilidad social empresarial influye en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A.

La razón de llevar a cabo este trabajo es para demostrar que la existencia de un modelo de responsabilidad social y empresarial en la empresa traería consigo una buena cantidad de beneficios, desde la mejora continua de procesos, hasta el incremento de Stakeholders o grupos de interés externos hacia la empresa, además mejorar el trato hacia ellos y aumentar su satisfacción, además de lograr que la empresa este consiente de posibles afecciones hacia el medio ambiente o a la sociedad a través de las actividades diarias de la recolección y transporte de lechelas cuales son ignoradas por la empresa ya que no existe registro alguno de un modelo RSE o parecido.

Para desarrollar este trabajo se utilizó la metodología de investigación de campo debido a la necesidad de acudir a la empresa para solicitar información necesaria, además de la investigación descriptiva para poder desarrollar interrogantes la cual nos permiten recolectar una mayor cantidad de datos de forma específica necesaria para el trabajo, además de métodos cuantitativos para poder demostrar la comprobación de la hipótesis y cualitativos en lo que hace referencia a aspectos encontrados dentro de la empresa, y para poder procesar la información se usaron los métodos inductivos y deductivos según sea la naturaleza de los datos y a los resultados que buscamos llegar.

Como objetivos de la investigación se tiene el diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial para mejorar la gestión por procesos de la empresa, y para el logro de este objetivo general se seguirá los objetivos específicos como la determinación de una línea base sobre el modelo de responsabilidad social empresarial para recopilar información teórica sobre la

implementación de un modelo RSE en la empresa y poder elaborar un modelo RSE para la mejora de la gestión por procesos de la empresa de transporte. En el trabajo desarrollado se podrán encontrar cinco capítulos en el cual el primero se presentara la formulación general del proyecto desde la descripción del problema hasta la operacionalización de las variables del tema, en el capítulo dos se recopilaran los antecedentes en relación con nuestro tema propuestos como la investigación de la autora Posligua (2017) en su trabajo de investigación de programa de maestría titulado “Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para el sector maderero ecuatoriano”, además de conceptos relacionados a las variables de nuestro trabajo, el modelo RSE y la gestión empresarial, en el tercer capítulo esta lo relacionado a metodología la muestra y la población se desarrollan dentro de la propia empresa y sus trabajadores en las áreas administrativas, contables y operativas, en el capítulo cuatro encontraremos los resultados de las herramientas utilizadas para la recolección de datos como los son la entrevista y la encuesta a los directivos y trabajadores de la empresa, llevándonos así al último capítulo donde se desarrollara la propuesta que es el diseño del modelo RSE y un modelo de gestión de la empresa y la mejora continua de los procesos identificados para poder desarrollar el plan de acciones en base a las prácticas de responsabilidad social empresarial que debe cumplir la empresa, finalizando así con las conclusiones y recomendación en base a los resultados.

RESUMEN

El presente trabajo está centrado en el cumplimiento del objetivo general el cual es diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial para una mejora en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022, con la finalidad de comprobar la hipótesis de que contando con un modelo de responsabilidad social empresarial mejorara la gestión de la empresa, para esto se utilizó una metodología centrada en la investigación de campo debido a que la recolección de datos debía ser de fuentes primarias, es decir de la misma entidad, además de tener enfoques cuantitativos y cualitativos para la interpretación de datos la cual arrojó como resultado la necesidad de una implementación de un modelo RSE y el cambio en la gestión empresarial actual, en el presente trabajo se concluyó que la empresa es apta para el desarrollo de un modelo RSE y que este debe ser implementado, el método que se usó para la comprobación de la hipótesis fue el método Chi cuadrado ya que es el más efectivo para la comprobación, considerando todo lo presentado se recomendó tanto la interpretación del modelo RSE como una herramienta de apoyo, la socialización del mismo a los directivos y jefes de área para la implementación del modelo RSE en busca de un entorno sostenible.

Palabras claves: Responsabilidad social empresarial, gestión empresarial, modelo RSE, grupos de interés

ABSTRACT

The present work is focused on the fulfillment of the general objective which is to design a model of corporate social responsibility for an improvement in the management of the transport company ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; in the city of Guaranda, in the year 2022, in order to verify the hypothesis that having a model of corporate social responsibility would improve the management of the company, for this a methodology focused on field research was used because The data collection had to be from primary sources, that is, from the same entity, in addition to having quantitative and qualitative approaches for the interpretation of data, which resulted in the need to implement a CSR model and change in business management. current, in the present work it was concluded that the company is suitable for the development of a CSR model and that this must be implemented, the method that was used for the verification of the hypothesis was the Chi square method since it is the most effective for The verification, considering everything presented, recommended both the interpretation of the CSR model as a support tool, the socialization of it to managers and area managers for the implementation of the CSR model in search of a sustainable environment.

Keywords: Corporate social responsibility, business management, CSR model, stakeholders

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

Método CEA	
Causa	Dentro de la empresa de transporte se puede evidenciar varias falencias en relación a la gestión que esta presenta, esto debido a que no son conscientes de las consecuencias que causan sus actividades diarias con los aspectos relacionados a un modelo de responsabilidad social empresarial, el cual no poseen debido a que nunca se ha ejecutado, y por ende no cuentan con procesos que pueden permitir la disminución de estos impactos a través de prácticas sostenibles.
Efecto	Esto ha tenido como efecto que la empresa no conozca el daño medioambiental sobre todo en términos de contaminación ya que al ser una empresa de transporte el uso de maquinaria vehicular a gasolina es indispensable, al tratarse del tema social hablamos de una tema más extenso donde los grupos de intereses tanto internos como externos se ven afectados desde una mala atención hasta una prestación de servicios de mala calidad, y en lo que se refiere a lo laboral el ambiente de trabajo no sería tan adecuado como lo tiene presentes y este podría colapsar al existir posibles cambios dentro de este entorno, y de seguir así la empresa podría verse afectada de mala manera sobre todo en términos de gestión, y si hablamos de factores externos podría quedar relegada por otras entidades que obtuvieron ventajas competitivas a través de la implementación de un modelo RSE.
Aporte	Por este motivo es necesario el análisis del modelo de gestión a través de los procesos de la empresa para la correcta implementación de un modelo RSE y poder obtener todos los beneficios de dicho modelo como la creación de una filosofía empresarial y objetivos estratégicos que permitirán a la empresa tener de manera más clara sus metas y como poder cumplirlas,

	además de que todas las consecuencias antes mencionadas por no tener un modelo RSE serian resueltas de manera adecuada.
--	---

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera un modelo de responsabilidad social empresarial incide en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA SA; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022?

1.3. Preguntas de investigación

¿Cuáles son las acciones que realiza una empresa de transporte en relación con la responsabilidad social empresarial?

¿Cuál es la importancia de la aplicación de un modelo RSE dentro de las empresas?

¿Cómo llevo la empresa varios años dentro del mercado sin un sistema de responsabilidad social empresarial?

¿Cuáles son las desventajas que pueden presentarse en una empresa por la falta de un modelo o de prácticas de RSE?

¿Cuáles son los riesgos ambientales y sociales de una empresa de transporte por la falta de un modelo de responsabilidad social empresarial?

¿Cuáles son los beneficios de la aplicación de un modelo RSE?

¿Cómo afecta el cambio de la gestión administrativa en la empresa?

¿La gestión general de una empresa se puede mantener sin cambios drásticos o menores durante varios años?

¿Cuál es la importancia de la gestión en los departamentos contables y de recursos humanos?

¿Cómo se desenvuelve la gestión dentro de una empresa de transporte?

¿Cuáles serían las ventajas y desventajas de un cambio de gestión aplicada a toda la empresa?

1.4. Justificación

Nuestra investigación va dirigido a la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; la responsabilidad social empresarial (RSE) no ha sido un tema con una gran relevancia debido a que en todos los años de

funcionamiento de esta empresa nunca se ha pensado o considerado la aplicación de un modelo RSE ni los beneficios que este puede traer a la entidad.

Esta investigación se debe llevar a cabo porque con un modelo de responsabilidad social empresarial la empresa de transporte podrá ser consciente de las consecuencias no solo financieras sino ambientales y sociales que resulta de realizar sus actividades, además de poder desarrollar un curso de acciones para poder disminuir las consecuencias o en el mejor de los casos eliminarlas, otro punto de interés por el cual se debe llevar a cabo esta investigación es la falta de prácticas RSE dentro de la empresa, es decir aquellas que generan un ambiente laboral sano a través de valores y ética entre trabajadores.

La necesidad de llevar a cabo esta investigación es para que la empresa pueda ser más responsables con las consecuencias de sus actividades y aprovechar las ventajas que este modelo ofrece, pudiendo así mejorar en términos de prácticas RSE ya que así se lograra una mejor relación entre los directivos y empleados, además de sus clientes y proveedores, es decir lo grupos de interés de la empresa. La importancia de un modelo RSE dentro de la entidad radica en poder tener un negocio el cual pueda desarrollarse de manera sostenible, es decir, con buena relación con la sociedad, el medio ambiente y el uso de valores los cuales tendrán efectos positivos en varios temas como lo son las productividad o el compañerismo y el respeto mutuo.

La trascendencia de este modelo RSE en la empresa recaería en la mejora continua de los procesos ya que se tiene que llevar a cabo una identificación de estos e implementación de más para llevar a cabo ciertos objetivos los cuales una vez llevados a cabo se deberán plantear nuevos creando así un ciclo de mejora continua.

Como nos explica (Betancourt, 2018) las empresas desde sus inicios han tenido como principal objetivo la maximización de sus beneficios, sin tener en cuenta las consecuencias o las responsabilidades que se tiene al realizar las diversas actividades dentro de la empresa, estas consecuencias pueden ser en diversos ámbitos como lo son ambientales, sociales e incluso vinculados con la gobernanza de la misma entidad.

Los beneficiarios de esta investigación serán varios ya que podemos encontrar a los directos los cuales serán los que en primera instancia podrán notar las mejoras dentro de la empresa gracias al modelo RSE como la junta de accionistas, el presidente y el gerente, los cuales podrán notar cambios en su gestión empresarial ya que con esto se les permitirá abrirse a nuevas oportunidades como adquirir ventajas competitivas nunca antes contempladas o la expansión de la propia entidad, por otro lado están aquellos que se beneficiarán de manera indirecta como lo son los empleados, ya que estos podrán gozar de un ambiente laboral sano, además de los clientes y proveedores a los cuales se les brindará una atención adecuada y de calidad.

Esta investigación es factible gracias a la información proporcionada, el respaldo y colaboración de la empresa, además de la falta de un modelo RSE dentro de la empresa.

1.5. OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial para una mejora en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022

Objetivos Específicos

- Determinar una línea base sobre el modelo de responsabilidad social empresarial
- Recopilar información sobre modelo RSE y la gestión de la empresa.
- Proporcionar el modelo RSE para la mejora de la gestión de la empresa de transporte.

1.6. Hipótesis

Contando con un modelo de responsabilidad social empresarial mejora la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022.

1.7. Variables

Variable dependiente. – Gestión empresarial

Variable independiente. – Responsabilidad social empresarial

1.8. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable dependiente Gestión empresarial.

Operacionalización de Variables					
Variable	Conceptualización de la variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnica o instrumento
Gestión empresarial	La gestión de una empresa es aquel proceso en el cual va desde la planeación hasta el control de los diversos recursos y actividades que se desempeñan dentro de la empresa con la finalidad de cumplir los objetivos que la entidad posee.	Gestión	Al 2023 se espera una mejora del 50% en la gestión de la empresa.	¿Cree usted que debe haber algún cambio en la gestión empresarial actual?	Encuestas
		Recursos	Al 2023 se espera un incremento del 25% de los recursos como resultado de la gestión.	¿Considera usted adecuado el control y seguimiento de la gestión empresarial?	Encuestas
		Cumplimiento de objetivos	Al 2023 se espera que se cumplan el 90% de objetivos dentro de la empresa	¿Cree usted que la correcta gestión empresarial permite alcanzar los objetivos propuestos?	Encuestas

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente

Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente Modelo de responsabilidad social empresarial.

Operacionalización de Variables					
Variable	Conceptualización de la variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnica o instrumento
Responsabilidad social empresarial	La responsabilidad social empresarial es la aplicación de acciones en busca de mantener un equilibrio entre un entorno sustentable, la sociedad y los grupos de interés de la empresa, a través de políticas empresariales.	Entorno sustentable	Al 2023 se espera una mejora del 80% en la sustentabilidad del entorno con las actividades de la empresa.	¿Considera usted que la responsabilidad social empresarial debe mantener un adecuado manejo para reducir la contaminación ambiental?	Encuesta
		Grupos de interés	Al 2023 se espera que se incremente en un 20% los grupos de interés para la empresa	¿Usted cree que es importante la responsabilidad social empresarial para el mantenimiento de relaciones positivas con los diversos grupos de interés de la empresa?	Encuesta
		Políticas	Al 2023 se espera que se cumplan el 100% de las políticas de la empresa.	¿Cree usted que la responsabilidad social empresarial aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la empresa?	Encuesta

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La autora Posligua (2017) en su trabajo de investigación de programa de maestría titulado “Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para el sector maderero ecuatoriano” señala en su objetivo general de la investigación es determinar un conjunto de factores esenciales en el ámbito de la RSE que constituya un referente de modelo de gestión para empresas madereras del Ecuador. La metodología que fue utilizada en esta investigación es de tipo descriptiva debido a los acercamientos de la autora a las empresas forestales para indagar sobre su gestión, entre sus hallazgos se encontró que: 1) son pocas las empresas madereras que tienen iniciativa para realizar una reingeniería de sus estrategias de RSE implementadas en su gestión; y, 2) El modelo de gestión presentado a la empresa Novopan del Ecuador S.A sirvió para conocer que las buenas prácticas en materia de RSE plasmadas en un modelo deben ser comunicadas a todas las personas que integran la empresa.

Según nos dice Trujillo (2013) en su tesis para la obtención del título de Ingeniero de Contabilidad y Auditoría titulada “Propuesta de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITEX” el cual su objetivo general nos manifiesta que Caditex busca como objetivo cumplir lo que se encuentra en nuestra misión y visión y convertirse en lo que se indica en la Visión. La presente investigación se desarrolló en base a la metodología de tipos analítica debido a los varios departamentos y factores a tomar en cuenta con la información de la empresa, entre sus principales hallazgos se pudieron encontrar que; 1) el lograr la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial dentro del registro contable de la empresa CADITEX, se genera una fuerte ventaja competitiva dentro del mercado; 2) Las encuestas efectuadas demuestran que existe un gran desconocimiento sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, muchas de las personas la relacionan como una estrategia de publicidad; y, 3) La propuesta de la implementación de la Responsabilidad Social dentro de su sistema

contable, tomado como un activo intangible y no como un gasto, se tendrá que señalar la inversión realizada dentro de la Responsabilidad Social.

Según López (2019) en su trabajo de investigación para la obtención de su maestría en Gestión Administrativa titulado “Desarrollo de un modelo de responsabilidad social empresarial, aplicado a las MiPymes de alimentos” su objetivo general presenta el desarrollar un modelo de responsabilidad social, aplicado a las MIPYMES, de alimentos. La investigación está en base al tipo de estudio descriptivo ya que conceptos como RSE serán descritos, la debilidad primordial de la investigación demuestra que: 1) las seis materias fundamentales que abarca este trabajo de investigación, las actividades que presentaron mayor importancia y frecuencia por cada indicador son: transparencia, rendición de cuentas, principio de legalidad, normativa internacional de comportamiento, comportamiento ético y derechos humanos.

La autora Siguenza (2019) en su propuesta de examen de grado previo a la obtención de la licenciatura en Gestión Empresarial titulado “Estudio de las habilidades de gestión como estrategia para la dirección de microempresas en el Ecuador” como objetivo general señala identificar las distintas habilidades estratégicas de gestión del administrador para generar una ventaja competitiva en las microempresas ecuatorianas. La metodología de esta investigación está conformada por técnicas de localización, extracción y fijación de datos para la construcción de mapas conceptuales y la documentación de toda la información adquirida, los hallazgos son: 1) Se ha logrado analizar las ventajas competitivas de las microempresas que permitan generar resultados en la toma de decisiones; y, 2) Analizar los instrumentos de diagnóstico integral de la gestión del conocimiento diseñado a partir de modelos ya existentes como; KPMG: que hace referencia a la red global de estudio tanto financiero o de gestión en una empresa.

Según el autor Agustín (2017) en su proyecto de grado para la obtención de la licenciatura en Gestión Empresarial que se titula “Evaluación de simuladores de prácticas en gestión Empresarial” su objetivo general es describir los procedimientos para lograr objetivos, desarrollar estrategias de creatividad y pensamiento, descubrir irregularidades a través de la experimentación. En la investigación se usó la metodología cualitativa para poder describir los procesos

necesarios para el cumplimiento de los objetivos, dentro de los hallazgos los más relevantes demuestran que: 1) El simulador lleva al estudiante a practicar, utilizar el conocimiento teórico en su aplicación a través del trabajo en equipo y tomar decisiones en un entorno simulado; y, 2) Los alumnos destacaron que su principal aprendizaje era la gestión de la empresa, ya que consistía en fortalecer el trabajo en equipo y aplicar los conocimientos de las asignaturas de la licenciatura en Administración.

Señala Arce (2019) en su trabajo de investigación titulado “Gestión de la innovación aplicada al proceso de exportación para el desarrollo competitivo de la agencia de aduanas “Grupo Lanata S.A.” la cual tiene por objetivo general realizar una investigación sobre la gestión de la innovación en operaciones mediante su aplicación al proceso de exportación para el desarrollo competitivo de la agencia de aduanas “Grupo Lanata”. El enfoque de la investigación es exploratorio de carácter cualitativo ya que se usó técnicas como la observación y el conocimiento empírico en lugar de números o estadísticas, dentro de las principales debilidades de la investigación se tiene que: 1) El éxito o fracaso de una organización depende mucho de la capacidad estratégica para innovar, sin dejar de lado la competitividad; 2) Al desarrollarse las operaciones en entornos cada vez más cambiantes y globales, se hace más necesaria la protección y conservación de los productos, los procesos y las innovaciones, con la finalidad de mejorar la posición competitiva de las empresas; y, 3) Se debe realizar una correcta gestión de la innovación acorde a cómo funciona el sistema aduanero ecuatoriano.

2.2. Marco Científico

Modelo de responsabilidad social empresarial (RSE)

Como menciona (Lindbaek, 2005) sobre los modelos de responsabilidad social empresarial definiéndolos como una filosofía que se utiliza dentro de las organizaciones las cuales deben ser en primera instancia analizadas e interpretadas para por fin ser adoptadas por la alta dirección de la empresa, es decir por los posibles accionistas y los gerentes ya que con esto se podrá actuar en beneficio de sus los actores tanto internos como los trabajadores y los externos como sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas, ya que

estas zonas también se verán afectadas, pero de una manera indirecta pero importante.

Tipos de modelo de RSE

Como manifiesta (Argandoña, 2007) existen tres tipos de modelo de RSE los cuales son los modelos ambientales, los modelos sociales y los modelos económicos, donde una empresa puede implementar más de un modelo en base a las necesidades de la organización.

Dentro de los modelos RSE existen varias características que definen a cada uno de ellos, en el ambiental se toman temas relacionados al medio ambiente y como proteger a este de las consecuencias por parte de la organización, los modelos sociales se fundamentan básicamente en los valores éticos y sociales que debe tener una empresa y los modelos económicos tratan a los valores y aspectos económicos de una manera equilibrada evitando problemas referentes al dinero.

Ventajas de la aplicación de un modelo RSE

Según (Valdez, 2021) el impacto de la RSE en las organizaciones es diverso e incluye numerosos beneficios para las mismas. Entre los temas que destacan están la sostenibilidad entre las actividades que realiza las empresas y las consecuencias que tiene están en temas ambientales y sociales donde intervienen una gran cantidad de actores tanto internos como externos, la motivación laboral, la innovación que hace referencia a la mejora continua no solo de los productos o servicios sino de la calidad que se entregan a los clientes, el desempeño organizacional y la mejora de la imagen pública, entre otros, pero estas son las principales ventajas ya que existen muchas más las cuales dependerán de la naturaleza y objetivos que tiene la organización donde se aplique este modelo.

Objetivo de la RSE

Para (Marchant, 2006) el objetivo básico de la responsabilidad social empresarial se basa en suministrar los elementos de la dirección y la gestión consistente para el desarrollo de la empresa con un modelo sostenible la cual estará encargada de

satisfacer las necesidades de los grupos de interés y generará externalidades socialmente responsables.

Para que se logren estos objetivos en las empresas a través de la RSE se debe empezar por uno de los principios más congruentes de este concepto la cual se basa en las necesidades de los grupos de interés o también conocidos como Stakeholders que en palabras simple viene hacer todos aquellos que se benefician o se ven afectados por las actividades de la empresa, además de ciertas propuestas por la filosofía empresarial como lo viene siendo la transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y la naturaleza social de la organización, sin olvidar aspectos como la misión y visión ya que de estas se desprenderán los objetivos que se buscan cumplir dentro de cada una de las organizaciones.

Dentro de todos estos principios la transparencia es aquella que se constituye como pieza fundamental dentro del sustento del comportamiento social responsable de las entidades ya que las organizaciones y empresas que son poco transparentes no podrán asumir el concepto de la RSE mucho menos sus objetivos, pero sin dejar de lado temas de igual importancia como lo es la búsqueda de un ambiente laboral estable ya que de esto dependerá la productividad que pueden ofrecer las diferentes áreas de la empresa lo que derivara en la atención y calidad que se le ofrecerá a los clientes e incluso a los proveedores.

La gestión empresarial

Como nos menciona (Domínguez) sobre la gestión empresarial y la introducción a esta a través de los beneficios que la empresa puede obtener al estructurar una correcta gestión, esto a través de cinco pasos o procesos indispensables los cuales son el planear, organizar, integrar, direccionar y controlar todas las actividades y sobre todo los recursos para destinarlos a las áreas pertinentes dentro de cualquier organización y de esta manera poder llegar a cumplir el fin de toda organización que es obtener beneficios es decir ganancias.

Para comprender de mejor manera lo que es e implica la gestión empresarial se debe interpretar la actualidad y el futuro de los recursos ya que estos en algún momento escasearan y es aquí donde el empresario debe estimular las diferentes

fuentes de ingreso o de producción para poder sacar adelante la organización esto a través de un correcto gestionamiento, permitiendo así a la empresa tomar ventaja sobre las demás.

La gestión por procesos: su papel e importancia

El correcto uso y distribución de los recursos es una manera de resumir a la gestión, pero para una empresa cada movimiento o acción es vital, es por eso que se tiene a los procesos los cuales son considerados como base operativa y poco a poco estos pasaran a ser una base estructural debido a la importancia dentro de cualquier organización de tener identificado todos los procesos necesarios para llevar a cabo cualquier operación de los distintos tipos como financieros, sociales e incluso medio ambientales.

Ahora bien si implementamos la gestión a los procesos operativos de la empresa podremos no solo manejar efectivamente los recursos sino que se nos permitirá ser eficientes con los procesos mismos, esto a través de diversas técnicas de identificación como lo son los mapas de procesos, y así descartar alguno que no sea necesario y no permita llegar a cumplir la actividad sin ningún error o perdiendo calidad en el producto o servicio que se especialice la empresa.

La gestión empresarial en la mejora de procesos

Dentro del ámbito empresarial los procesos contaban de mucho cambios y variaciones con el paso del tiempo, pero para los japoneses resultaba algo agotador y en términos monetarios no era la mejor opción, de ahí parte métodos para mejorar estos procesos siendo Kaoru Ishikawa el difusor estos, donde no se inicia desde la identificación de los procesos hasta encontrar el problema para luego cambiarlos, por lo contrario, estos modelos inician desde el problema ya que después se buscara la solución a este y además se darán opciones para que no vuelva a ocurrir dicho error, sino que este una vez mejorado no cause más inconvenientes.

Pero no todos los procesos podían mejorar a un punto en el cual no causarían estragos a la empresa, con esa cuestión se crean maneras de que la mejora no se detenga sino siga hasta llegar a un punto limite optimización de recursos, a esto se le conoce como la mejora continua. (J.R., 2000)

2.3. Marco Conceptual

RSE

Como menciona (Betancourt, 2018) la responsabilidad social empresarial dentro de las organizaciones ha sido sinónimo de preocupación desde mediados del siglo pasado esto debido a varios factores como una constante ampliación y extensión de su alcance desde el ámbito interno de la empresa, hacia un entorno externo y la relación de estos entornos con la empresa misma.

Responsabilidad social

Se la puede interpretar como una especificidad del más amplio concepto de responsabilidad social corporativa o empresarial, la cual suele ser definida como la práctica de una organización respecto a terceros o actores claves, lo que es lo mismo, alude al modo en que una empresa u organización se relaciona e impacta en la sociedad a través de sus prácticas ya puede que estos impactos sean positivos o negativos (González, 2010).

Responsabilidad empresarial

La Responsabilidad Social Corporativa o también conocida como la responsabilidad empresarial no es un término que se lo deba relacionar con el marketing, ni mucho menos es solo imagen, sino que es un concepto global de cómo se hace el negocio y esto contribuye en la esencia misma de éste, logrando así vincular toda la actividad y como se debe encargar de las consecuencias de dichas acciones, lo cual dará como resultados una mejora en el manejo ético y responsable (Velasco, 2005).

Responsabilidad ambiental

Es aquella que se define como el daño o el cambio abrupto y mensurable a través de actividades de la empresa sobre los recursos naturales, ya sea que se produzcan de manera directa como indirecta (Femenías, 2017).

Modelo de gestión

Según (Navarro, 2015) el modelo de gestión es aquel que permite establecer un enfoque general de la empresa, además de un marco de referencia, objetivos los cuales deben ser rigurosos y bien estructurados para que sean adecuados al diagnóstico de la organización, así como para determinar las líneas de mejora continua hacia las que deben orientarse los esfuerzos y recursos de ésta.

Stakeholders o grupos de interés

Los Stakeholders son cualquier grupo o individuo el cual tiene la capacidad de afectar o de ser afectado por cualquier logro de los objetivos que se han planteado dentro de la empresa, los Stakeholders poseen dos enfoques dentro de la empresa los cuales son:

El enfoque stockholder o shareholder los cuales están basados exclusivamente en los socios y accionistas esto se debe a que el modelo de la empresa que está centrado en estos accionistas se basa en la teoría económica empresarial neoclásica la cual básicamente afirma que las empresas son y deben ser dirigidas en base a los intereses que presenten los socios y accionistas.

Enfoque stakeholder basado en los grupos de interés debido a que este enfoque considerará a todos aquellos individuos o grupos que ya sea por motivos estratégicos o por otros motivos como legitimidad moral que son necesarios para que se pueda llegar a cumplir de manera eficaz los objetivos de la empresa.

Mapeo de actores claves (MAC)

Es un proceso de búsqueda por parte de diversas organizaciones para poder identificar a los grupos de interés que están en su entorno tanto interno como externo, además de como estos influyen y son afectados por la empresa, además de como poder tratarlos y la importancia que tienen, para así luego clasificarlos con todos los análisis realizados anteriormente con el fin de que la empresa puede generar acciones o políticas para usar este mapeo en su beneficio como la creación de ventajas competitivas al tener mayores contactos con proveedores y obtener mejores tratos de estos.

Mapa de procesos

Este mapa es una herramienta que es usada en la gestión para la identificación del flujo en el que desarrollan los procesos dentro de toda empresa, esto con el objetivo de poder identificar posibles errores y mejorar dichos procesos, incrementando así la productividad.

La principal característica que posee este mapa de procesos es que a diferencia de un organigrama que es jerárquico este se desplaza de manera horizontal y no vertical, así se puede apreciar de mejor manera como fluye el trabajo, es por eso que lo conoce con el nombre de “diagramas de flujo de trabajo”.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Autores.



Ilustración 1. Mapa de procesos.

Objetivos estratégicos

Estas son las metas que se tiene por alcanzar dentro de las organizaciones las cuales estarán planteadas a un largo plazo de ahí su nombre estratégico, además de que estos se verán reflejados por la situación actual de la empresa y la misión y visión de esta, al ser parte fundamental de la ubicación del sentido de la empresa sirven como un facilitador en la toma de decisiones.

Código de ética empresarial

Es un documento en el cual se detallan los diversos principios donde se desenvuelve la empresa, además de las normas que se deberán llevar a cabo sobre el comportamiento de todos los integrantes con la empresa, entre sí, y si es el caso con su entorno de manera adecuada y ético, este código también es el encargado de detallar las consecuencias de incumplir las normas en cualquier aspecto, es necesario resaltar que dentro de algunos de estos códigos se establecen acciones y normas en relación con el medio ambiente y el cuidado que se debe tener hacia este, y de igual manera el cómo se debe comportar el empleado y la empresa con la comunidad sin olvidar los valores no solo personales sino también los profesionales. (Rubio, 1998)}

2.4. Marco Legal

(Asamblea Constituyente, 2008)

TÍTULO VI

RÉGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo I

Principios generales

Art. 277. • Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

(Asamblea Constituyente, 2008)

Capítulo II

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

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

(Asamblea Constituyente, 2008)

Capítulo VI

Derechos de libertad

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

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.

Normas

(Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2010)

ISO 26000:2011, Guía de responsabilidad social

Objetivo y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- a) conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- b) antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- c) principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social;
- d) materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social;
- e) integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia;
- f) identificación e involucramiento con las partes interesadas, y
- g) comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social.

(Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2016)

Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que una organización puede usar para mejorar su desempeño ambiental. La presente norma internacional está prevista para uso por una organización que busque gestionar sus responsabilidades ambientales de una forma sistemática que contribuya al pilar ambiental de la sostenibilidad.

Esta Norma Internacional ayuda a una organización a lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental, con lo que aporta valor al medio ambiente, a la propia organización y a sus partes interesadas. En coherencia con la política ambiental de la organización, los resultados previstos de un sistema de gestión ambiental incluyen:

- la mejora del desempeño ambiental;
- el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;

2.5. Marco Georeferencial

La investigación se realizó en la locación de la provincia de Bolívar del cantón Guaranda, en la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; ubicada en las calles Feliza Eguez y Panamericana Norte. A continuación, se presenta un gráfico de localización de la entidad.

Figura 1-1:



Ilustración 2. Ubicación de la empresa

Fuente: Google Maps.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación de campo

Con este tipo de investigación se nos permitió recopilar la información de datos adquiridos de fuentes primarias en la empresa de transporte para tener una idea amplia y acertada sobre la situación de la empresa con relación a la responsabilidad social empresarial, y como este modelo puede causar cambios dentro de la entidad.

Investigación descriptiva

Con el uso de esta investigación logramos llevar a cabo la formulación de interrogantes las cuales a su vez nos permitirán llevar a cabo una mejor recopilación de información en temas específicos para un mejor análisis del tema a desarrollarse.

3.2. Enfoque de la investigación

Método cuantitativo

Con este método se facilitó la interpretación de datos numéricos que se obtuvieron a través de las encuestas y el número de encuestas lo cual nos permitió conocer de forma porcentual las respuestas de los integrantes de la empresa, además del cálculo chi cuadrada para la comprobación de la hipótesis.

Método cualitativo

El método de investigación cualitativo fue utilizado para la aplicación y análisis de las entrevistas y para poder desglosar dicha información en partes que nos permitirán comprender de forma más detallada dichos datos, además nos ayudó a comprender el porqué de la empresa en no aplicar un modelo de responsabilidad social empresarial después de estar muchos años en el mercado.

3.3. Métodos de Investigación

Método deductivo

Este método nos ayudó de buena manera debido a que nos permitió tomar la información general de la empresa en relación con un modelo de responsabilidad social empresarial y llevarlo a una premisa más específicas como la manera en que cambiara la aplicación de dicho modelo o como se evitarían los riesgos de las

diversas responsabilidades que tiene la empresa con la sociedad y el medio ambiente.

Método inductivo

A través de este método la información obtenida en base a las técnicas de recopilación de información como la encuesta pudo ser analizada y se llegó a conclusiones generales de la empresa y como se encuentra está en temas concretos partiendo de las respuestas de los encuestados.

Método descriptivo

El uso de este método fue utilizado en la investigación para poder tener de una manera sistemática y ordenada la información que se obtuvieron a través de las diversas técnicas de recopilación de datos y poder darles una utilidad clara dentro del modelo RSE resultando ser un método de ordenamiento y más sofisticado.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnicas

En la presente investigación se usó como técnicas e instrumentos de recopilación de datos a la: entrevista y la encuesta.

Entrevista

Con esta técnica se pudo obtener información en base a preguntas abiertas y específicas en relación a la empresa de transporte y su falta de aplicación de un modelo de responsabilidad social y empresarial, a través de este dialogo entre varios directivos como los encargados de cada área de la empresa y como se verían afectados con la aplicación de este modelo.

Encuesta

A través de la encuesta se pudo comprender la opinión general de los integrantes de la empresa en relación con la aplicación de un modelo RSE, además de que se pudo confirmar la cantidad de personas que por lo menos reconoce o tiene una vaga idea sobre que se trata dicho modelo y como este podría beneficiar a la empresa en corto y largo plazo sobre todo en el departamento de recursos humanos.

Instrumentos

Los instrumentos de recopilación de datos son una herramienta que nos permitió a los investigadores extraer de forma correcta y rápida una gran cantidad de

información sintetizada para que estos no resulten ser complicados de comprender al momento del análisis de estos datos.

Guía de entrevista

La guía de la entrevista se estructuró con 10 preguntas las cuales son abiertas y específicas en relación con las variables dependiente e independiente para así poder compilar información más detallada con el tema de investigación y tener una idea más clara de la situación actual de la empresa en temas de responsabilidad social y medio ambiental.

Guía de encuesta

La guía de la entrevista se estructuró con 10 preguntas las cuales son cerradas, en relación con las variables dependiente e independiente para así poder compilar información en relación con el tema de investigación.

3.5. Universo, Población y Muestra

Universo

El universo es la empresa de transporte de leche Arroyo y Naranjo TRANSGDA S.A.

Población

La población de nuestra investigación dentro de la empresa posee varias delimitaciones, las cuales son:

- Directivos
- Empleados

Muestra

La muestra que se seleccionó fue de igual tamaño que la población, con un número total de 10 individuos quienes llevan a cabo las actividades de la empresa.

Tabla 3. Nómina de trabajadores.

Nombres	Cargo
Hernán Arroyo Naranjo	Presidente
Hernán Arroyo Muñoz	Gerente general
Ing. Morayma Chariguaman	Asistente administrativo/contable
Lic. Cristian Zaruma	Asistente administrativo/contable
Ing. Aida Piñaloza	Área contable/RR. HH

Personal operativo	Transportistas Mantenimiento Limpieza de vehículos
--------------------	--

Fuente: Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA. Diciembre 2022.

Elaborado por: Autores.

3.6. Procesamiento de la Información

En la investigación se recopiló la información de cada departamento de la empresa a través de los instrumentos de recopilación de datos pertinentes como lo son la entrevista y la encuesta; es decir, se elaboró los mecanismos necesarios para la obtención de información, lo cual nos permitió desarrollar las interrogantes adecuadas para sintetizar los datos necesarios y obtener diferentes cuadros estadísticos en relación a las respuestas de los encuestados, las cuales se llevaron a través de varias herramientas virtuales como Microsoft Excel para la elaboración de los cálculos de forma eficaz.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Entrevista dirigida al gerente de la empresa

Pregunta 1. ¿Conoce usted algo acerca de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Si, mi principal fuente de información fue en mi formación universitaria donde nos enseñaron las principales características y significados de las prácticas RSE dentro de una empresa.

Pregunta 2. ¿Cree usted que es importante aplicar estas prácticas dentro de la empresa?

Si, y esto se debe a que conozco varios de sus beneficios, además de que en la actualidad la mayoría de empresas optan por la implementación de estos modelos sobre todo para crear un buen ambiente laboral.

Pregunta 3. ¿Está consciente de que existen practicas RSE que se llevan a cabo dentro de su empresa a pesar de que no existe un documento que las identifique?

Si estoy consciente, ya que a pesar de que no existe un documento que especifique estas prácticas existen algunos manuales en las cuales se busca una sana convivencia y las maneras de actuar de todos los integrantes de la empresa, pero en el tema de transporte no se tiene ningún tipo de documentos así que el comportamiento depende totalmente de los conductores.

Pregunta 4. ¿Piensa que aplicar estas prácticas dentro de la empresa podría traer algún tipo de beneficio?

Claramente si, como anteriormente menciones conozco algunos de los beneficios, pero no todos, pero la que considero más importante es que nos puede ayudar a desarrollar competitividad frente a otras empresas y nos permitirá a seguir avanzando como empresa de servicios.

Pregunta 5. ¿Los directivos aplican practicas RSE con sus empleados en temas laborales o personales?

Es algo complicado debido a que en temas individuales no se puede atender de forma personal estas problemáticas, pero eso no quiere decir que no nos

preocupemos por nuestros trabajadores, pero es necesario reconocer que somos una empresa y existen procesos que han sido aprobados para manejar estas situaciones donde se evaluará la situación y serán recursos humanos el encargado de informarnos para tomar las decisiones pertinentes.

4.1.2. Entrevista a la contadora Aida Piñaloza

Pregunta 1. ¿Cree usted que la empresa puede seguir manteniéndose a su ritmo sin aplicar prácticas RSE?

Sería posible, pero nos veríamos estancados en prácticas antiguas o llevadas de manera empírica y no es algo que una empresa debería hacer, por lo contrario, se debería aplicar estas prácticas RSE para empezar con el crecimiento empresarial.

Pregunta 2. ¿Cuáles serían los principales motivos de gestión por los que la empresa no ha aplicado este tipo de prácticas?

El principal motivo sería por tener el pensamiento y considerarnos una empresa pequeña, lo cual nos limita a aplicar este tipo de prácticas, además de que el modelo de gestión actual se ha llevado por mucho tiempo sin cambios.

Pregunta 3. ¿Cree que la aplicación de estas prácticas llevara a un cambio drástico dentro de la gestión de la empresa?

Sí, porque en los temas de aplicación de cualquier modelo se deberán establecer nuevos procesos, normas, y sobre todo podría influir en la toma de decisiones lo cual implicaría un cambio seguro en la gestión de la empresa.

Pregunta 4. ¿La empresa gestiona las posibles consecuencias que tienen sus actividades en contra del ambiente?

No, esto no significa que la empresa no se preocupe por estas consecuencias, pero en el tema ambiental la empresa no genera mayor contaminación de manera directa, y la que se genera es causada por actividades que no pueden ser retenidas como lo es el transporte el servicio principal de la empresa.

Pregunta 5. ¿La empresa tiene definidos manuales, políticas o algún tipo de regla sobre el trato hacia los empleados?

En temas de responsabilidad no, pero se poseen varios reglamentos como por ejemplo el reglamento interno, el de seguridad, salud y documentos donde se detallan las actividades que se deben desarrollar y como llevarlas a cabo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El modelo de responsabilidad social empresarial sirve como una herramienta para poder comprender las consecuencias que tienen las actividades de las empresas en temas sociales, laborales y sobre todo ambientales, además de ayudar a crear un ambiente más sano dentro de la misma organización a través de las prácticas RSE, las cuales a pesar de no estar redactadas en un documento oficial en la empresa de transporte Arroyo y Naranjo TRANSGDA S.A; hay registros de existencias de estas prácticas las cuales se dan de manera empírica, es decir que los valores se llevan sin necesidad de tener un manual que les diga cómo se deben comportar entre compañeros o con clientes y proveedores.

Pero es necesario resaltar que como se evidenció en las entrevistas los funcionarios saben que para poder seguir avanzando es necesario aplicar un modelo RSE aun después de saber que este traería cambios drásticos en la gestión de la empresa, pero consideran que los beneficios de este modelo son más que suficientes para adaptarse a los cambios que se darían en el modelo de gestión. Como menciona (Valdez, 2021) el impacto de la RSE en las organizaciones es diverso e incluye numerosos beneficios para las mismas. Entre los temas que destacan están la sostenibilidad, la motivación laboral, la innovación, el desempeño organizacional y la mejora de la imagen pública, entre otros. Pero dentro de la empresa el aspecto ambiental no ha sido tomado tanto en cuenta debido a que se considera que el impacto hacia este aspecto no es muy alto o mucho menos preocupante, sino que por lo contrario este no representa mayor peligro como para tomar acciones o como lo manifiestan no existen medidas que se puedan tomar.

Finalmente podemos mencionar que dentro de la empresa se llevan a cabo muchas prácticas RSE sobre todo las más comunes e importantes lo cual ha permitido que el ambiente dentro de la organización sea sano, pero esto no significa que sea necesario aplicar de manera adecuada estas prácticas ya que incluso el gerente está de acuerdo en la necesidad de implementación de un modelo RSE.

4.1.3. Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A.

Pregunta N°1. ¿Considera usted que la responsabilidad social empresarial debe mantener un adecuado manejo para reducir la contaminación ambiental?

Tabla 4. Pregunta 1

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	60%
De acuerdo	4	40%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

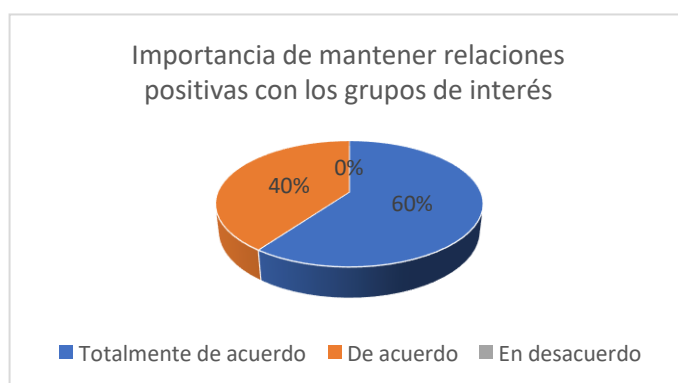


Ilustración 3. Pregunta 1.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Los trabajadores están de acuerdo con que la responsabilidad social empresarial es de suma importancia en las relaciones con los diversos grupos de interés ya que cada uno de estos posee diversas características y por ende debe ser tratado como se merece.

Pregunta N°2. ¿Cree usted que la responsabilidad social empresarial aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la empresa?

Tabla 5. Pregunta 2.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
---------	------------	------------

Totalmente de acuerdo	7	70%
De acuerdo	3	30%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

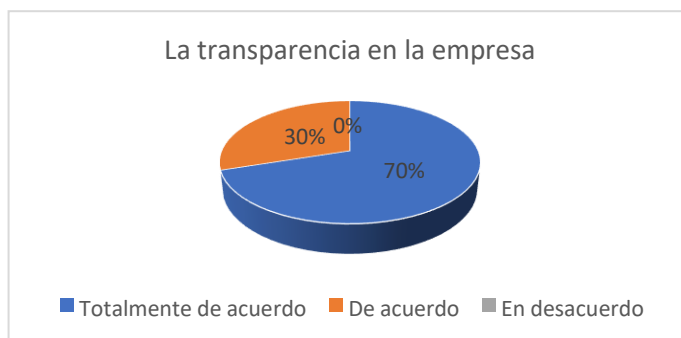


Ilustración 4. Pregunta 2.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Los trabajadores consideran que el principio de la transparencia aumenta con la responsabilidad social empresarial y se la considera como algo esencial dentro de la empresa no solo para los grupos externos sino para los internos también.

Pregunta N°3. ¿Considera usted que la responsabilidad social empresarial actúa contra cualquier tipo de contaminación ambiental?

Tabla 6. Pregunta 3.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	6	60%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

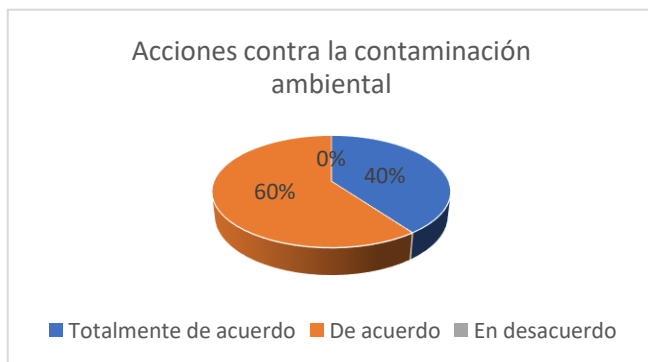


Ilustración 5. Pregunta 3.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Los encuestados consideran que la responsabilidad social empresarial tomara acción en contra de cualquier tipo de contaminación.

Pregunta N°4. ¿Cree usted que la responsabilidad social empresarial crea un ambiente de trabajo saludable en base al respeto?

Tabla 7. Pregunta 4.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	7	70%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

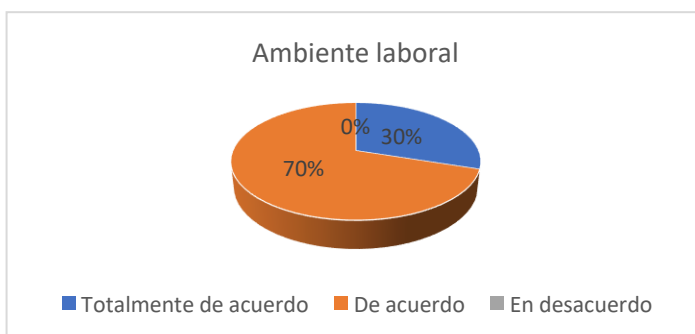


Ilustración 6. Pregunta 4.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Los encuestados no están totalmente de acuerdo, demostrando así posibles dudas y falencias en el ambiente laboral de la empresa a través de las RSE.

Pregunta N°5. ¿Cree que aplicando las prácticas de la responsabilidad social empresarial mejorara la empresa en los aspectos sociales y laborales?

Tabla 8. Pregunta 5.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	4	40%
En desacuerdo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

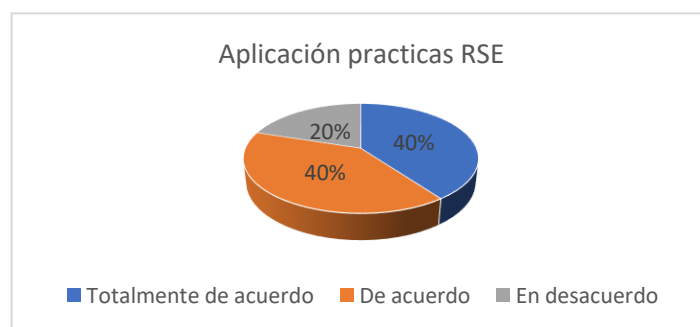


Ilustración 7. Pregunta 5

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Con los datos observamos que la mayoría de los trabajadores están a favor de que la aplicación de las practicas RSE puede mejorar los aspectos laborales y sociales, pero existe una pequeña parte de ellos que considera que no necesariamente el uso de estas prácticas mejorará dichos aspectos dentro de la empresa.

Pregunta N°6. ¿Cree usted que la correcta gestión empresarial permite alcanzar los objetivos propuestos?

Tabla 9. Pregunta 6.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	5	50%

En desacuerdo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

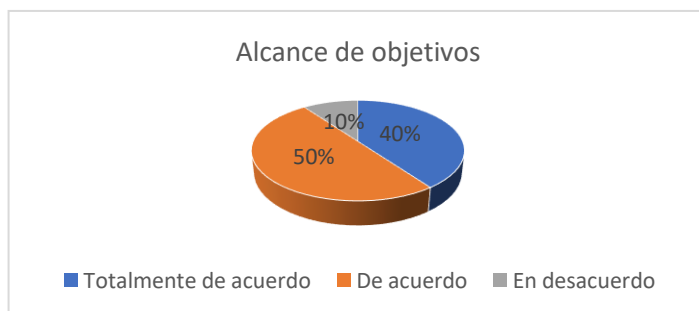


Ilustración 8. Pregunta 6.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Con los datos se ha demostrado que la mayoría de los encuestados cree que los objetivos se cumplen a través de una correcta gestión empresarial.

Pregunta N°7. ¿Considera usted adecuado el control y seguimiento de la gestión empresarial?

Tabla 10. Pregunta 7.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	5	50%
En desacuerdo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

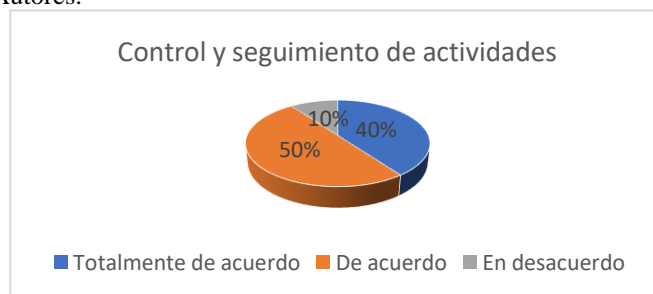


Ilustración 9. Pregunta 7

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Los datos de la encuesta nos indica que la mayoría de los trabajadores considera que el control y seguimiento de la gestión empresarial es adecuada dentro de la empresa, pero es necesario recordar que no están de acuerdo en su totalidad.

Pregunta N°8. ¿Considera usted que el incremento productivo posee relación con la gestión empresarial?

Tabla 11. Pregunta 8.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	50%
De acuerdo	4	40%
En desacuerdo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

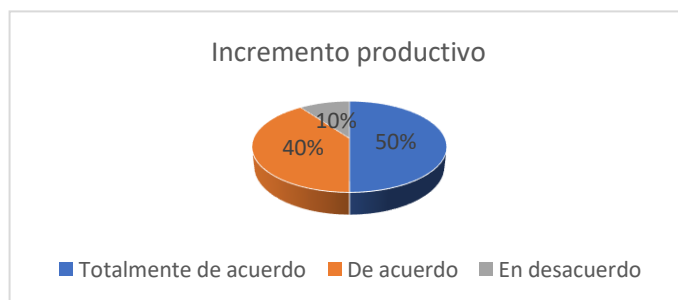


Ilustración 10. Pregunta 8.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

La mayoría de los encuestados considera que existe una relación entre la gestión de la empresa y el incremento productivo, y la minoría considera que no existe tal relación debido a su puesto de trabajo en el cual no se evidencia esa relación.

Pregunta N°9. ¿Cree usted que debe haber algún cambio en la gestión empresarial actual?

Tabla 12. Pregunta 9.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
---------	------------	------------

Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	6	60%
En desacuerdo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

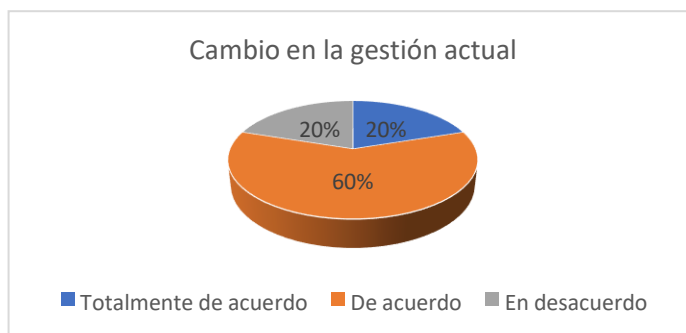


Ilustración 11. Pregunta 9.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que casi todos los encuestados consideran que es necesario realizar cambios en la gestión actual de la empresa, y algunos de estos no lo consideran necesario, esto demuestra que la gestión actual no es la adecuada según la mayoría de los trabajadores.

Pregunta N°10. ¿Cree usted que el logro de objetivos es adecuado con la actual gestión empresarial?

Tabla 13. Pregunta 10.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	40%
En desacuerdo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

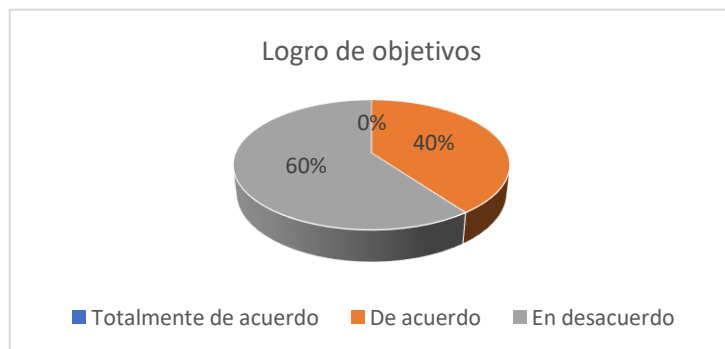


Ilustración 12. Pregunta 10.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaborado por: Autores.

Existe una notable división entre los encuestados pero la parte negativa es más relevante debido a que esta pregunta se centra en el cumplimiento de objetivos de la empresa.

4.1.4. Comprobación de la hipótesis

Método utilizado

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó el método chi – cuadrado debido a que es el método más útil para comprobar la hipótesis.

Planteamiento de la hipótesis

Ho: Contando con un modelo de responsabilidad social empresarial no mejora la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022.

H1: Contando con un modelo de responsabilidad social empresarial mejora la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022.

Nivel de confianza

El margen de error utilizado en este trabajo es de 5% con un nivel de confianza del 95%

Región de aceptación y fórmula estadística

Grados de libertad

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

Donde

GL	Grados de libertad
----	--------------------

F	Filas
C	Columnas

Calculo:

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

$$GL = (10-1) * (3-1)$$

$$GL = (9) * (2)$$

$$GL = 18$$

Nivel de significancia: 28,8693

Tabla 14. Frecuencias observadas

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Total
1	6	4	0	10
2	7	3	0	10
3	4	6	0	10
4	3	7	0	10
5	4	4	2	10
6	4	5	1	10
7	4	5	1	10
8	5	4	1	10
9	2	6	2	10
10	1	4	5	10
	40	48	12	100

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autores

Tabla 15, Frecuencias esperadas

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Total
1	4	4,8	1,2	10
2	4	4,8	1,2	10

3	4	4,8	1,2	10
4	4	4,8	1,2	10
5	4	4,8	1,2	10
6	4	4,8	1,2	10
7	4	4,8	1,2	10
8	4	4,8	1,2	10
9	4	4,8	1,2	10
10	4	4,8	1,2	10
	40	48	12	100

Elaborado por: Autores.

Formula chi cuadrada

$$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Ilustración 13. Formula Chi

Tabla 16. Cálculo Chi cuadrada

Chi cuadrado			Total Chi cuadrado
1,00	0,13	1,20	2,33
2,25	0,68	1,20	4,13
0,00	0,30	1,20	1,50
0,25	1,01	1,20	2,46
0,00	0,13	0,53	0,67
0,00	0,01	0,03	0,04
0,00	0,01	0,03	0,04
0,25	0,13	0,03	0,42
1,00	0,30	0,53	1,83
4,00	0,13	19,20	23,33
8,75	2,83	25,17	36,75

Fuente: Tabla de frecuencia observada y esperada

Elaborado por: Autores.

Decisión

Con los cálculos realizados del chi cuadrado se obtuvo el valor de 36,75 el cual es mayor al nivel de significancia que es de 28,8693, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptamos la hipótesis alterna, es decir:

“Contando con un modelo de responsabilidad social empresarial mejora la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022”.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

- **Diagnóstico de la empresa**

Es necesario realizar un análisis de la situación de la empresa basándose en un modelo el cual pueda demostrarnos no solo los puntos y aspectos positivos que esta puede presentar, sino también los puntos débiles los cuales se deben mejorar dentro de la gestión de la empresa, por esa razón se escogió la matriz FODA.

Análisis FODA

Tabla 17. FODA.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TRANSGDA S.A.	
Fortalezas	Debilidades
Disposición de una flota vehicular completa para el transporte de leche Antigüedad en el mercado de transporte	Falta de visión empresarial Falta de un modelo de responsabilidad social empresarial Inexistencia de manuales de procesos en varias áreas o departamentos
Oportunidades	Amenazas
Nuevos clientes y proveedores Nuevas rutas de acceso para la recolección	Fuerte posibilidad de aparición de competidores Accidentes automovilísticos o robos.

Fuente: Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA. Diciembre 2022.
Elaborado por: Autores.

- **Grupos de interés o stakeholders**

Clasificación de los actores

- ✓ **Grupo de interés internos**
 - Asamblea general de accionistas
 - Directivos
 - Empleados
- ✓ **Grupo de interés externos**
 - Clientes
 - Proveedores

➤ Sociedad en general

Relación entre los actores

La relación entre los actores se representará con tres índices los cuales son:

- Por responsabilidad
- Por cercanía
- Por representación

Tabla 18. Relación entre actores.

Actores internos	Por responsabilidad	Por cercanía	Por representación
Asamblea General de accionistas	X		
Directivos			X
Empleados	X		
Actores externos			
Clientes		X	
Proveedores	X		
Sociedad en general (estado, entorno, comunidad)		X	

Fuente: Organigrama empresarial.

Elaborado por: Autores.

Identificación de funciones de cada actor

- a) **Asamblea general de accionistas:** influyen de manera directa en diversos temas como lo son los fiscales, legales y sobre todo en el rumbo que debería tomar la empresa ante cualquier amenaza o posibles cambios en la estructura empresarial de esta
- b) **Directivos:** de igual manera influyen en temas como fiscales o legales, pero además de estos se deben preocupar por temas ambientales y posibles consecuencias ante la sociedad, son representantes legales ante los diversos entes de control como el SRI y la superintendencia.
- c) **Empleados:** poseen varias funciones a desempeñar dentro de a empresa, se los considera como el pilar fundamental de la entidad debido a que el

éxito de cualquier meta fijada es alcanzado gracias a los diversos roles que desempeñar en sus áreas laborales.

- d) **Clientes:** la empresa trabaja en relación a los clientes de diversas maneras, desde la generación de nuevas vías de empleo hasta la más común que es la satisfacción de las necesidades que estos presentan, demostrando ser otro pilar para la organización.
- e) **Proveedores:** considerados por la empresa como vitales debido a que se ha creado una relación de confianza, ya que uno depende del otro y viceversa, esto permite a los proveedores convertirse en los aliados en temas de negocios.
- f) **Sociedad en general:** se busca tener un impacto más positivo ante esta, ya que cada acción o actividad que se desarrolla dentro de la empresa posee consecuencias indirectas con estas y se busca una convivencia sana entre estas comunidades y la empresa.

Análisis de los actores

1. Relaciones predominantes entre los actores, con énfasis en el nivel de interés:

- A favor (predominan relaciones de confianza y colaboración mutua)
- Indeciso/indiferente
- En contra (predominan relaciones de conflicto)

Tabla 19. Análisis de actores.

Actores internos	A favor	Indeciso/Indiferente	En contra
Asamblea general de accionistas	X		
Directivos	X		
Empleados	X		
Actores externos			
Clientes	X		
Proveedores	X		
Sociedad en general	X		

Fuente: Organigrama estructural.

Elaborado por: Autores.

2. Niveles de poder o influencia sobre otros actores.

- Alto: alta influencia sobre los demás
- Medio: Mediana influencia sobre los demás
- Bajo: no hay influencia sobre los demás

Tabla 20. Niveles de poder e influencia de los actores.

Actores internos	Alto	Medio	Bajo
Asamblea general de accionistas	X		
Directivos	X		
Empleados	X		
Actores externos			
Clientes	X		
Proveedores	X		
Sociedad en general (estado, entorno, comunidad)		X	

Fuente: Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA. Diciembre 2022.

Elaborado por: Autores.

Elaboración de la matriz MAC

Tabla 21. Matriz MAC.

Actores internos	Identificación de funciones de cada actor	Análisis de actores		Relación entre actores
		Relaciones predominantes	Niveles de poder	
Asamblea general de accionistas	Control fiscal, decisivo y económico	A favor	Alto	Responsabilidad
Directivos	Control fiscal, decisivo,	A favor	Alto	Representación

	ambiental y económico			
Empleados	Cumplimiento de metas de la empresa	A favor	Alto	Responsabilidad
Actores externos				
Clientes	Compra de productos	A favor	Alto	Cercanía
Proveedores	Entrega de insumos	A favor	Alto	Responsabilidad
Sociedad en general	Convivencia sana	A favor	Medio	Cercanía

Fuente: Propia.

Elaborado por: Autores.

Diseño del mapa de stakeholders

Con la información anterior y el respectivo análisis es necesario la clasificación dentro del mapa de los stakeholders para poder comprender su importancia y las acciones o medidas que debe tomar la empresa frente a cada uno de ellos, para un mejor entendimiento se lo plasmara en una ilustración dividida en cuatro cuadrantes los cuales son:

- Cuadrante A. – son aquellos actores en quienes deberán invertir menos esfuerzos.
- Cuadrante B. - son los actores que requieren apoyo para movilizarse.
- Cuadrante C. – los actores que se deben mantener “satisfechos”, porque pueden ser útiles como fuentes de información y opiniones o para ayudar a movilizar a otros actores.
- Cuadrante D. – son los objetivos prioritarios y a quienes se deberá procurar traer a bordo de la iniciativa.

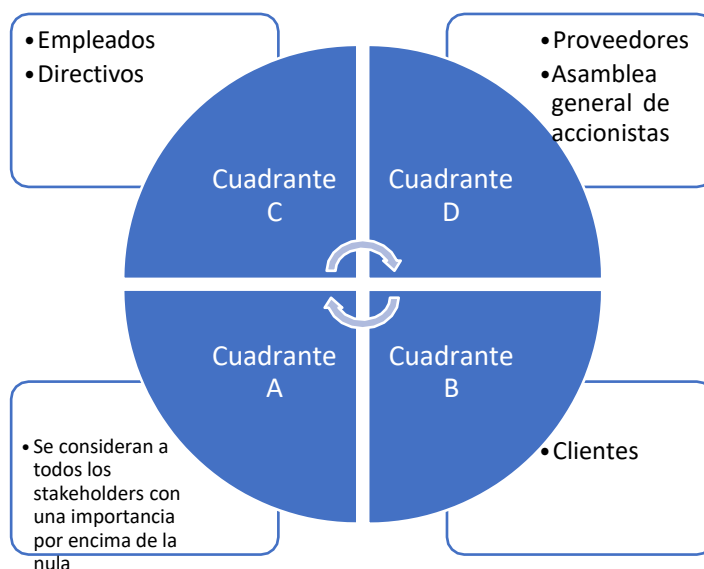


Ilustración 14. Mapa de Stakeholders

Fuente: Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA. Diciembre 2022.

Elaborado por: Autores.

Base de datos de los stakeholders

Antes del mapeo:

Se verificará datos publicados en páginas oficiales como: INEC, MIES, indicadores de desarrollo humano, SRI, censos, etc.

- **Modelo de gestión por procesos de responsabilidad social empresarial**

El comprender todos los procesos y las interacciones dentro de una empresa es fundamental ya que con esto se es posible llegar a un punto donde las metas estratégicas que se planteó la empresa puedan ser alcanzadas con una mayor eficacia.

Para esto la determinación de los procesos es clave, pero antes se pasó por varios factores los cuales nos permitieron alcanzar un mejor enfoque de una gestión de procesos, tales como:

1. Filosofía de la empresa
2. Organigrama de la empresa
3. Identificación y clasificación de los procesos
4. Estructuración de los procesos
5. Descripción de los procesos
6. Descripción del manual de funciones

7. Definición de objetivos estratégicos
8. Seguimiento, medición y mejora de procesos
9. Definición de políticas

A partir de esta información la cual fue proporcionada por la empresa se pudo realizar el modelo de gestión por procesos y la identificación de los diversos diagramas de procesos.

1. Filosofía de la empresa

Valores y principios:

Valores

- Respeto
- Integridad
- Lealtad
- Honradez
- Puntualidad
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Efectividad
- Excelencia

Principios

- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Cumplimiento
- Liderazgo
- Especialización
- Comunicación
- Coordinación
- Ética y moral

Misión: Somos una empresa que se dedica al transporte de leche a cualquier parte de la ciudad de Guaranda, llegando hasta donde nuestros clientes necesiten y atendiéndolos con un trato digno a través de los mejores equipos de transporte, para que su carga llegue sin ningún inconveniente hasta su destino.

Visión: Ofrecer el transporte de leche con un servicio de calidad haciendo posible el llegar a cualquier parte, manteniéndonos como la empresa de transporte líder.

Creación del código de ética empresarial

El código debe tener una estructura sólida, debe ir directamente al grano, se debe ajustar a la empresa ya que estos códigos son variados según la entidad.

El lenguaje debe ser limitado de manera formal.

Se deben detallar las debidas sanciones al incumplir dichas normas, después de mencionar todos los principios que se consideren adecuados.

Código de ética y de conducta de la empresa de transporte Arroyo y Naranjo Transgda SA

Política de la empresa: Gestión de código de ética empresarial para la empresa. La empresa de transporte Arroyo y Naranjo Transgda SA; establece principios y valores profesionales para todos sus empleados con la finalidad de no cometer practicas indebidas o no deseadas, causando así que el desempeño y el ambiente laboral no sea digno para el desarrollo de sus actividades diarias. Por lo cual, se establecen los bases que nos permitirán evaluar las diversas situaciones que se presenten y como consiguiente su resolución.

Objetivos principales

- Determinar de la forma más clara y precisa posible una normativa de comportamiento ético dentro de la empresa y con todos los actores que intervienen en esta.
- Servir de guía para todos los participantes de la empresa ante diversos casos que se pueden presentar dentro del entorno de la entidad o al desarrollar sus actividades diarias.

Objetivos específicos

- Detallar las sanciones por incumplir las normativas de este código
- Estar al alcance de todos los trabajadores y terceros con relación a la empresa
- Presentar de una manera más extensa la misión y la visión de la empresa
- Demostrar el comportamiento que deben poseer los trabajadores en diversos ámbitos.

Compromiso de Arroyo y Naranjo Transgda SA

La empresa se compromete al cumplimiento a detalle y cabalidad del código de ética y conducta, con el fin de prestar la mejor atención y servicio posible a todos los clientes y proveedores, mejorando día a día la calidad de nuestros servicios, además de desarrollar y mantener un excelente ambiente laboral entre los integrantes de la institución creando así vínculos no solo éticos sino amistosos con la sociedad, sin dejar de lado el respeto hacia el medio ambiente.

Derechos y obligaciones

Derechos

- **Derechos en el ambiente laboral**

Tener, crear y ser parte de un ambiente laboral sano y seguro por parte de todos los trabajadores y directivos de la empresa

Transparencia en la presentación de información a todos los trabajadores en especial en relación a riesgos al desempeñar alguna de sus actividades, si no se cumple con esto se aplicará la destitución del cargo al encargado como lo dicta el art 151 del código de trabajo.

De realizar las debidas quejas al encontrar algún comportamiento indebido dentro de la empresa hacia algún empleado, ente externo o a sí mismo, con la finalidad de dar solución a dicho asunto y aplicar las medidas regulatorias necesarias, las cuales se aplicarán debido a la gravedad de la falta.

Obligaciones

- **Obligaciones con los compañeros**

Por ningún motivo debe existir:

- El uso indebido de palabras con el fin de lastimar u herir a tercero
- El uso de apodos o sobrenombres los cuales no son consentidos por el afectado/a,
- Difamación entre compañeros sobre algún tema o aspecto de alguno de los integrantes de su área de trabajo o de la empresa.
- Irrumpir en las actividades diarias de cada uno de los empleados.

Caso contrario se tomarán las medidas respectivas desde talento humano el cual se encarga de aplicar la penalización respectiva la cual puede variar desde un acta

administrativa, una suspensión o un despido como tal, todo en base a la gravedad de la falta y la repetitividad de esta.

Política de conductas

Ambiente laboral

- Valores dentro de las áreas de trabajo

La aplicación de valores dentro de cada área de trabajo es vital ya que la empresa promueve la sana convivencia entre todos y sobre todo el trabajo en equipo para cumplir todas las metas planeadas.

Grupos de interés

- Responsabilidad

Tener la capacidad de responder a las obligaciones de manera eficiente y en los tiempos respectivos es vital para todos los participantes de la empresa, sobre todo para la atención de los grupos de interés a los cuales se los debe responder a sus necesidades con responsabilidad.

De igual manera es responsabilidad de cumplir con todas las obligaciones y actividades con la empresa ya que esta no puede funcionar de manera adecuada si las funciones no se cumplen a cabalidad y a los plazos que se establecen dentro de las diferentes áreas de trabajo.

- Sustancias ilícitas (Drogas y Alcohol)

Ante ninguna circunstancia ni empleados ni directivos pueden presentarse en la empresa bajo sustancias ilícitas como pueden ser: alcohol, o cualquier tipo de drogas las cuales no solo afectan a la salud de quien las consume, sino que las afecciones se ven reflejadas en el área de trabajo, además de que es una falta de respeto hacia la institución y sus compañeros.

Y, por ningún motivo se debe presentar un empleado ante un cliente o un proveedor bajo sustancias ilícitas con la intención de atender las necesidades ya que la imagen de la empresa se vería afectada además de que no se podría ofrecer un servicio de calidad y mucho menos se llevaran a cabo las actividades con total eficacia.

Se debe tener en cuenta que la empresa toma este tipo de acciones como totalmente imperdonables ya que si un empleado se presenta bajo los efectos de estas sustancias obtendrá el despido inmediato.

- **Violencia**

Dentro de la empresa de transporte Arroyo y Naranjo el uso de violencia no es aceptado en ningún aspecto, y mucho menos como la vía para la solución de alguna problemática, ya que si existen conflictos internos será recursos humanos quien se encargue con la debida información previa a este departamento quien realizará las investigaciones respectivas.

Por otro parte, ante los grupos de interés haciendo énfasis en los clientes y proveedores el trato no debe ser ni siquiera fuerte ya que este acto será considerado como violencia, ya que no se aceptarán justificaciones de ningún motivo después de haber realizado dichos actos.

Recursos humanos será el encargado de evaluar la situación de conflictos internos y será quien tome la decisión, una vez más esto será acorde a la gravedad del asunto, pero sin importar causas o motivos al tener conductas agresivas ante los clientes y los proveedores se tendrá el despido inmediato del agresor.

La empresa comprende posibles escenarios donde la paciencia y la integridad de nuestros empleados estarán en peligro, pero para eso se recomienda contactar con el encargado de área quien será el que debe resolver la situación sin recurrir antes a la violencia.

- **Deshonestidad**

En la relajación de las actividades con relación a los grupos de interés existirán muchos escenarios “tentadores” los cuales estarán relacionados con dinero o de alguna manera para obtener beneficios a coste de estos grupos, queda terminantemente prohibido el abuso y la deshonestidad de los trabajadores en cualquier caso que se presente ya que esto podría manchar el nombre y la imagen de la empresa, en caso de realizarse dichas acciones deshonestas el empleado sin más remedio será despedido.

- **Transparencia**

La empresa y sus trabajadores siempre presentaran la información que requiera cualquier cliente, proveedor o los empleados mismo con respeto y con total atención a sus inquietudes, pero sobre todo con transparencia ya que no buscamos engañar a nadie, además que esto demostrara que la empresa es capaz de realizar una rendición de cuentas en cualquier momento.

- Diligencia

El desarrollo de las actividades en cada área se desarrollará con un sumo cuidado en cada detalle para poder ofrecer un mejor producto y servicios a nuestros clientes y proveedores, de igual manera todos los niveles directivos ejecutaran sus actividades las cuales están más relacionadas a los económico y fiscal de manera correcta para evitar problemas con las demás áreas de la empresa.

- Respeto

En cualquier momento y cualquiera que sea la situación los empleados deberán tratar con respeto hacia cualquier persona que se estén refiriendo o atendiendo, ya que este es un valor de la empresa y demuestra mucho la preparación de los trabajadores que se tiene, además de causar buena impresión antes los grupos de interés.

De existir alguna falta de respeto por parte de la parte contraria el trabajador debe mantener los estribos y notificar al coordinador de turno quien será el encargado de tomar cartas en el asunto, ya que la empresa también cuida a sus empleados y comprende que presentarse y tratar con respeto no siempre es suficiente para algunos sobre todo clientes.

- Prácticas profesionales

En todo momento los integrantes de la empresa de transporte Arroyo y Naranjo TRANSGDA deberán comportarse profesionalmente y dar la talla al llevar a cabo sus actividades.

Ante la aparición o atención de familiares, amigos o conocidos se deberá mantener la misma formalidad y profesionalidad ya que ante ningún concepto se aceptarán posibles tratos de forma cotidiana o de igual manera tratos preferenciales, de ser así el empleado será relegado de sus acciones y removido a otras áreas a desempeñar funciones que estén alejadas a la atención del cliente.

Comportamiento y compromiso con la empresa

- Conflicto de ideales

El tener un punto de vista diferente a los compañeros de trabajo no debe representar un problema que puede terminar en un conflicto, por lo contrario, debería desembocar en una lluvia de ideas y tomar lo más importante y lo que más

destaque de dicha reunión con la finalidad de llegar a los objetivos y metas necesarios.

- Competitividad

Todos los empleados deben llevar una competitividad sana entre sí, además de que no importa que alguno de los integrantes de la empresa tenga más aptitudes y competencias que resalten en el momento de realizar sus actividades, debe existir una cooperación entre todos.

Si se lleva a cabo dentro de la empresa algún concurso de méritos donde todos los trabajadores o áreas específicas se debe tener en cuenta ciertos aspectos en el transcurso de la participación:

- ✓ El concurso debe ser en su totalidad transparente y no debe existir preferencia alguna hacia algún empleado.
- ✓ Quienes deseen concursar deberán presentar toda la documentación en las fechas indicadas sin oportunidad de aplazamiento
- ✓ Tener una conducta impecable en el tiempo de trabajo es un requisito importante para los concursantes.
- ✓ En caso de tener antecedentes de conducta solo podrá participar siempre y cuando se haya justificado correctamente el incidente.
- ✓ Esta terminante prohibido usar algún tipo de trampa p acciones anti ética en el transcurso del concurso (sobornos, mentiras, agresión o amenazas), caso contrario el infractor será revocado del concurso y no tendrá oportunidad de ser participe en eventos de esta naturaleza.

- Familia o conocidos

Los empleados no tienen restricciones al tratarse del atender a familiares, amigos o conocidos siempre y cuando se los trate como clientes, ya que dentro de la empresa se debe comportar de manera profesional.

- Medios de comunicación

La comunicación entre áreas es de suma importancia ya que así se puede resolver complicaciones de una forma más sutil, para esto se pueden utilizar diferentes canales de información, pero los empleados deben tener en cuenta ciertos aspectos a seguir para la utilización de estos canales de forma adecuada como:

- ✓ Los canales de comunicación son libres, siempre y cuando se usen para motivos laborales.
- ✓ La información que atraviesen estos canales debe ser enviados con el cien por ciento de profesionalismo.
- ✓ Es terminantemente prohibido intervenir estos canales de comunicación con intenciones ilegales o de corrupción.

Si esta última acción es llevada a cabo el culpable puede tener una suspensión sin pago al ser el caso de una intervención mínima, si se tratase de actos de corrupción el responsable quedaría despedido automáticamente.

- Conductas anti corrupción

La corrupción es el acto de abuso del poder, la información o las influencias que alguien posee, es por esta razón que dentro de la empresa estas conductas están totalmente prohibidas y cualquier acto relacionado con esto terminaría en el despido inmediato de los responsables, por lo tanto, queda totalmente prohibido las acciones:

- Aceptar pagos o algún bien para brindar una atención privilegiada o cualquier otra circunstancia
- Usar las influencias para poder situar a familiares, o amigos en puestos de trabajo dentro de la empresa
- Intentar la sustracción de información con la finalidad de usarla para perjudicar a la empresa
- Realizar transacciones y no registrar los valores reales.

Estas y todas las acciones relacionadas quedan prohibidas dentro de la organización.

Compromisos con la sociedad

- Cuidado con el medio ambiente

La empresa se compromete al cuidado del medio ambiente a través de un modelo RSE en el cual se detallen las actividades de los trabajadores y las consecuencias que estas tienen en relación con el medio ambiente y como poder reducir el impacto de estas y llevarlas a cabo de una manera más sostenible y amigable con el medio ambiente.

También los empleados tienen ciertas prohibiciones sobre la realización de actividades fuera de los procesos empresariales los cuales puedan causar contaminación como:

- ✓ Llevar materiales contaminantes a la empresa y no deshacerse de ellos de manera adecuada (plásticos, papel, etc.)
- ✓ No seguir las indicaciones que se detallan para la realización de las actividades causando así posibles residuos contaminantes.

Caso contrario de no seguir las indicaciones se deberá solucionar las consecuencias causadas, donde el causante deberá formar parte de los recursos utilizados.

La empresa deberá calcular la huella ecológica que causa de manera anual.

- Movimientos financieros éticos

Las transacciones de dinero son comunes dentro de las empresas y estas también se deben llevar de manera ética para evitar problemas fraudulentos, es por eso que se deben seguir ciertas indicaciones como:

- ✓ Registrar los valores exactos de las transacciones dentro de los documentos respectivos (notas de venta, facturas, factura electrónica, etc.)
- ✓ No está permitido el camuflaje de información financiera con la finalidad de ocultar el estado de la empresa en términos económicos, si algún empleado ha sido forzado a realizar estas acciones el mismo deberá ser capaz de presentar pruebas contra su amenazante para poder liberarse de culpa y reprender con el despido a quien obligo la realización de esas acciones las cuales comúnmente se deben por el abuso de su poder o cargo dentro de la organización.
- ✓ Evitar el exceso o la falta de dinero al realizarse un pago por parte de un cliente o un proveedor.

De esta manera los encargados de transacciones financieras podrán llevar a cabo sus funciones sin ningún problema.

- Cumplimiento con los reglamentos empresariales

Todo reglamento deberá ser cumplido al pie de la letra por todos los empleados siempre y cuando estos tengan las aprobaciones necesarias y no sean usadas para el abuso de las personas, caso contrario se suspenderán dichos reglamentos y se

investigaran a quienes aprobaron dichas normas para tomar las acciones correctivas necesarias.

Excepciones

No se considera que existe algunas excepciones en los puntos tratados del código de ética y conducta.

2. Organigrama de la empresa

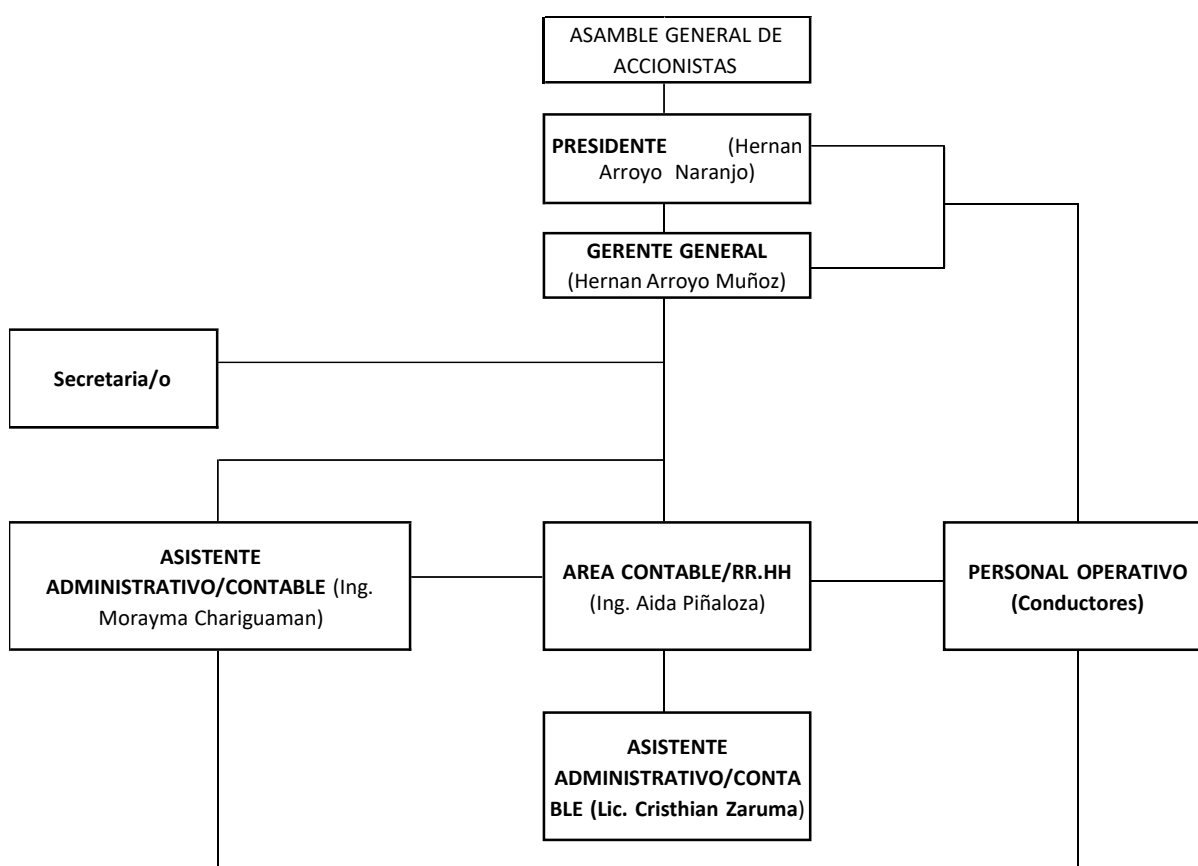


Ilustración 15. Organigrama Estructural.

Fuente: Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA. Diciembre 2022.

Elaborado por: Autores.

3. Identificación y clasificación de los procesos

Dentro de la gestión de la empresa se pueden identificar varias actividades las cuales forman parte del mapa de procesos.

El mapa de procesos es una herramienta que nos permitió clasificar las actividades que se desempeñan dentro de la gestión de la empresa de transporte Arroyo y

Naranjo TRANSGDA S.A; debido a que esta herramienta permite la mejora de dicha gestión demostrando así la utilidad de esta, por esta razón las actividades o tareas se clasificarán en base a las interrelaciones o a los soportes con los procesos operativos la cual ayudara a la obtención de un servicio de óptima calidad.

Los procesos se clasificarán de la siguiente manera

Procesos gobernantes. – son todos los procesos que se llevan en la gerencia, la asamblea general de accionistas y los niveles directivos donde serán el presidente, los accionistas y el gerente general quienes influyan en la toma de decisiones.

Procesos operativos. – sirven para la obtención del servicio que se entregara a los clientes los cuales han pasado por varias actividades previas a su entrega, como:

- ✓ Recolección
- ✓ Análisis físico y organoléptico
- ✓ Pruebas de certificaciones
- ✓ Transporte
- ✓ Recepción
- ✓ Mantenimiento de los vehículos
- ✓ Control de calidad
- ✓ Entrega

Procesos de apoyo, habilitantes o de la empresa. - estos procesos contribuyen a mejorar la eficacia de los procesos operativos, entre los cuales se tienen:

- ✓ Contabilidad
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Administración

4. Estructuración de los procesos

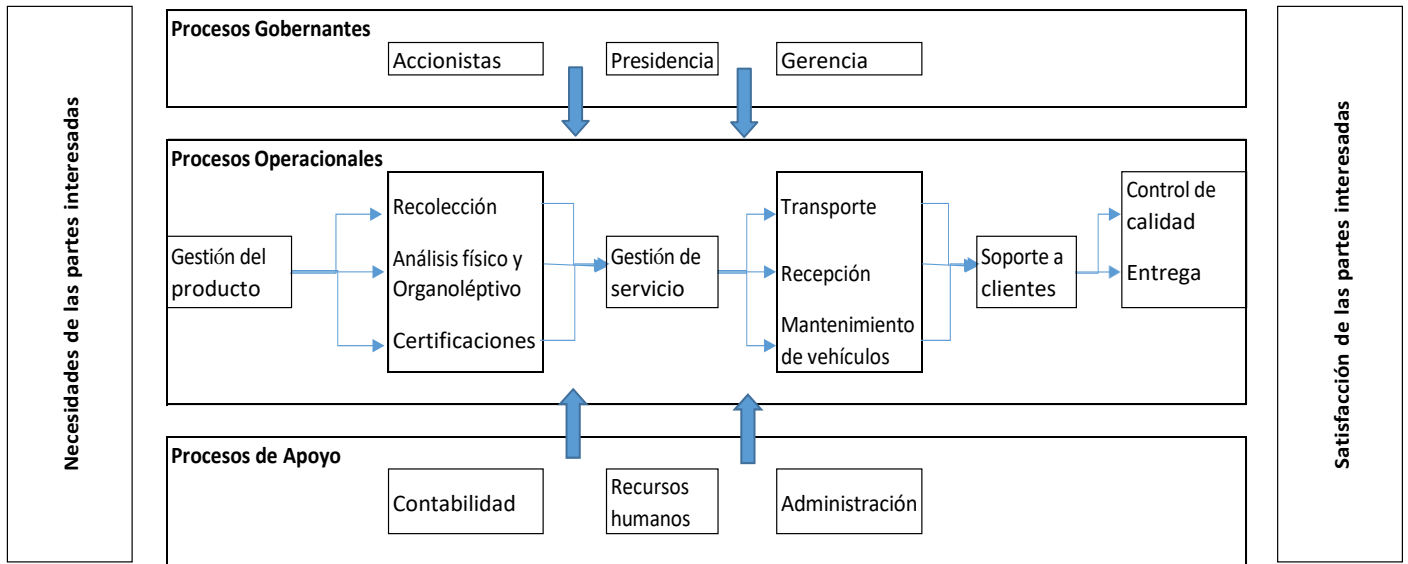


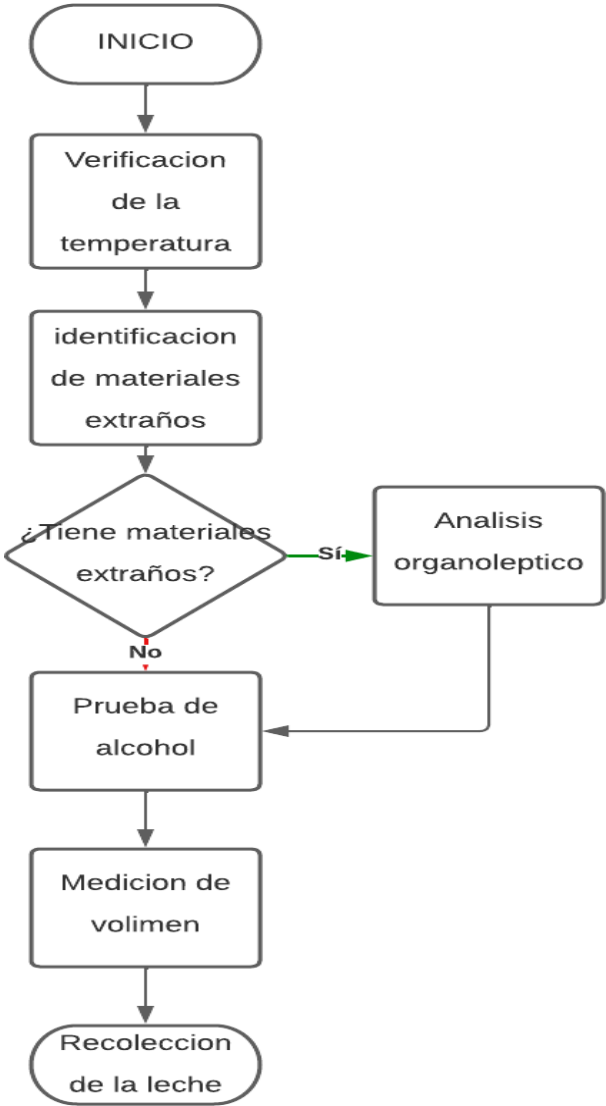
Ilustración 16. Mapa de procesos de la empresa.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Autores.

5. Descripción de los procesos

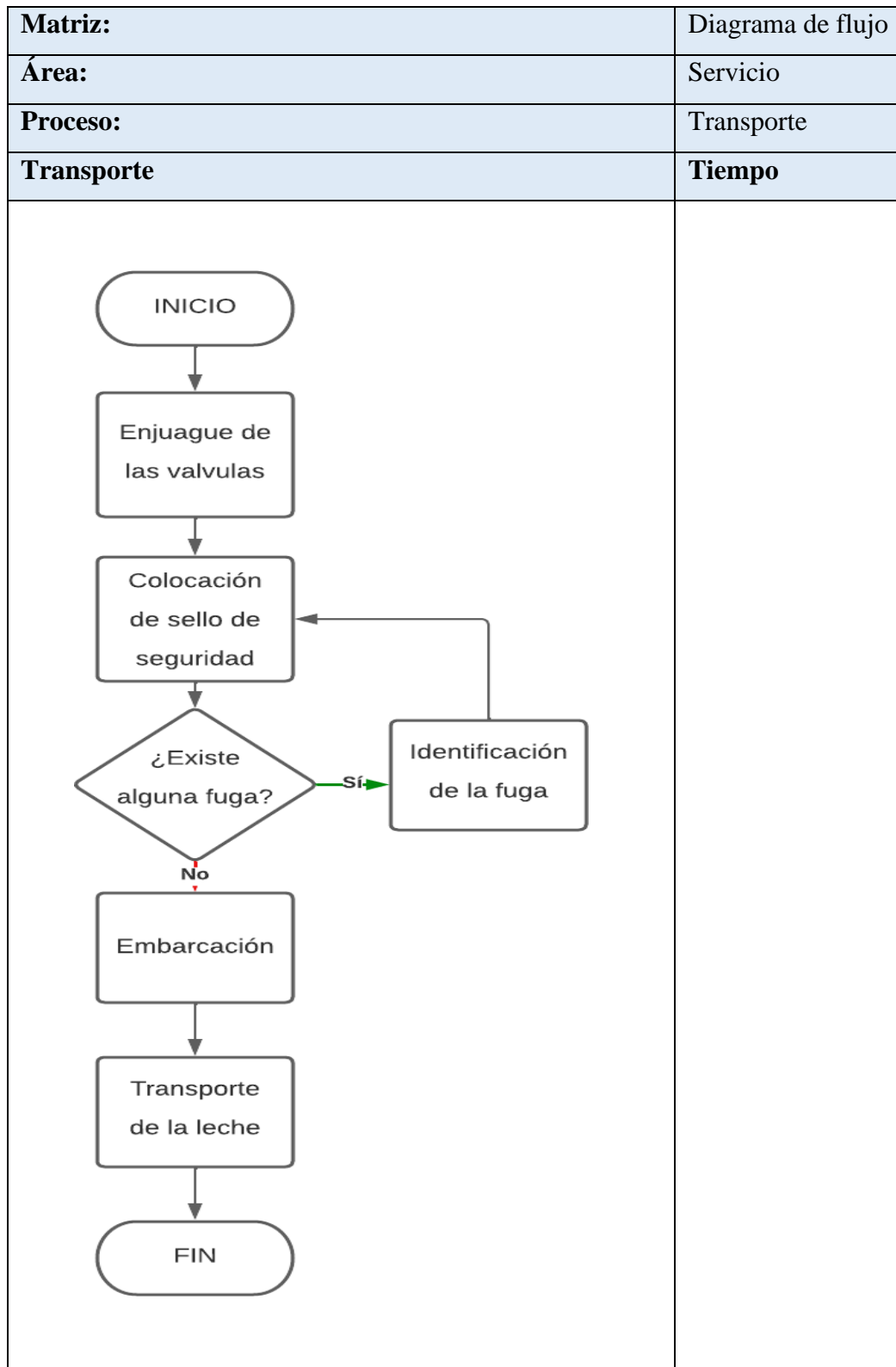
Tabla 22. Proceso de producción.

Matriz:	Diagrama de flujo
Área:	Producción
Proceso:	Recolección
Recolección	Tiempo
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> V[Verificación de la temperatura] V --> I[identificación de materiales extraños] I --> D{¿Tiene materiales extraños?} D -- Sí --> A[Análisis organoléptico] D -- No --> P[Prueba de alcohol] A --> P P --> M[Medición de volúmen] M --> R([Recolección de la leche]) </pre>	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

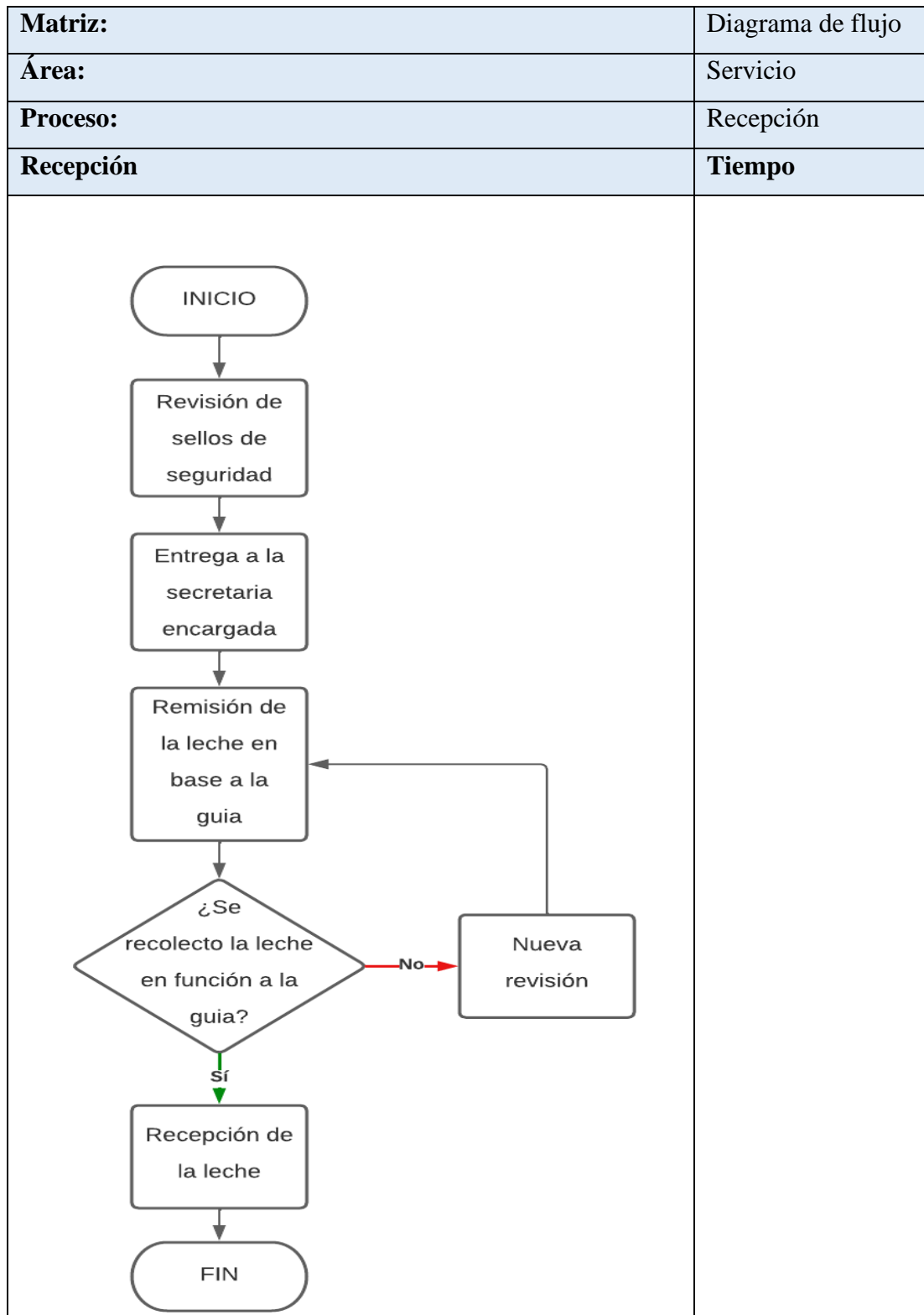
Tabla 23. Proceso de transporte.



Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 24. Proceso de recepción.



Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 25. Proceso de mantenimiento de vehículos.

Matriz:	Diagrama de flujo
Área:	Servicios
Proceso:	Mantenimiento de vehículos
Mantenimiento de vehículos	Tiempo
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Enjuague de las valvulas] A --> B[Lavado exterior de tapas de los compartimentos] B --> C[Revisión del estado del vehículo] C --> D{¿Se encontraron fallos en el estado del vehículo?} D -- Sí --> E[Identificación de la falla] E --> F[Arreglo de la falla] F --> G[Aparcar el vehículo en su estación] D -- No --> G G --> FIN([FIN]) </pre>	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 26. Proceso de control de calidad.

Matriz:	Diagrama de flujo
Área:	Soporte a clientes
Proceso:	Control de calidad
Control de calidad	Tiempo
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Entrega de muestras al coordinador de control de calidad] A --> B[Análisis antibiótico y bromatológico] B --> C{¿Los análisis son positivos?} C -- Sí --> D[Separación de cargas contaminadas] D --> E[Rechazo de cargas contaminadas] E --> F[Autorización de descargo] C -- No --> F F --> G([FIN]) </pre>	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

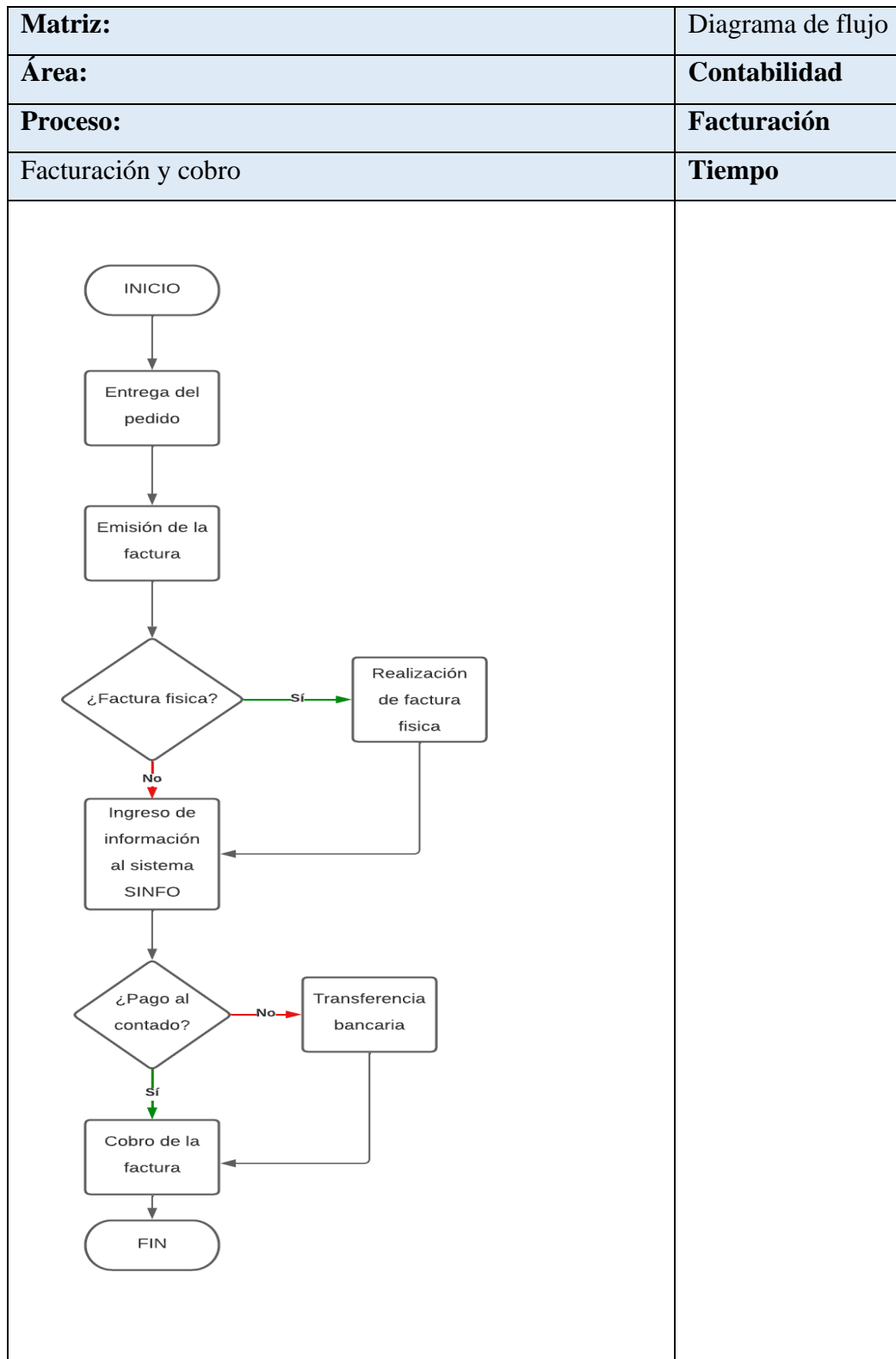
Tabla 27. Soporte a clientes.

Matriz:	Diagrama de flujo
Área:	Soporte a clientes
Proceso:	Entrega
Entrega	Tiempo
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Coordinador de control de calidad revisa el producto terminado] A --> B[Se revisan pedidos (cantidad)] B --> C[Registro de pedidos] C --> D{¿Problemas en los pedidos?} D -- Sí --> E[Revisión de los pedidos] E --> F[Entrega] D -- No --> F F --> FIN([FIN]) </pre>	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

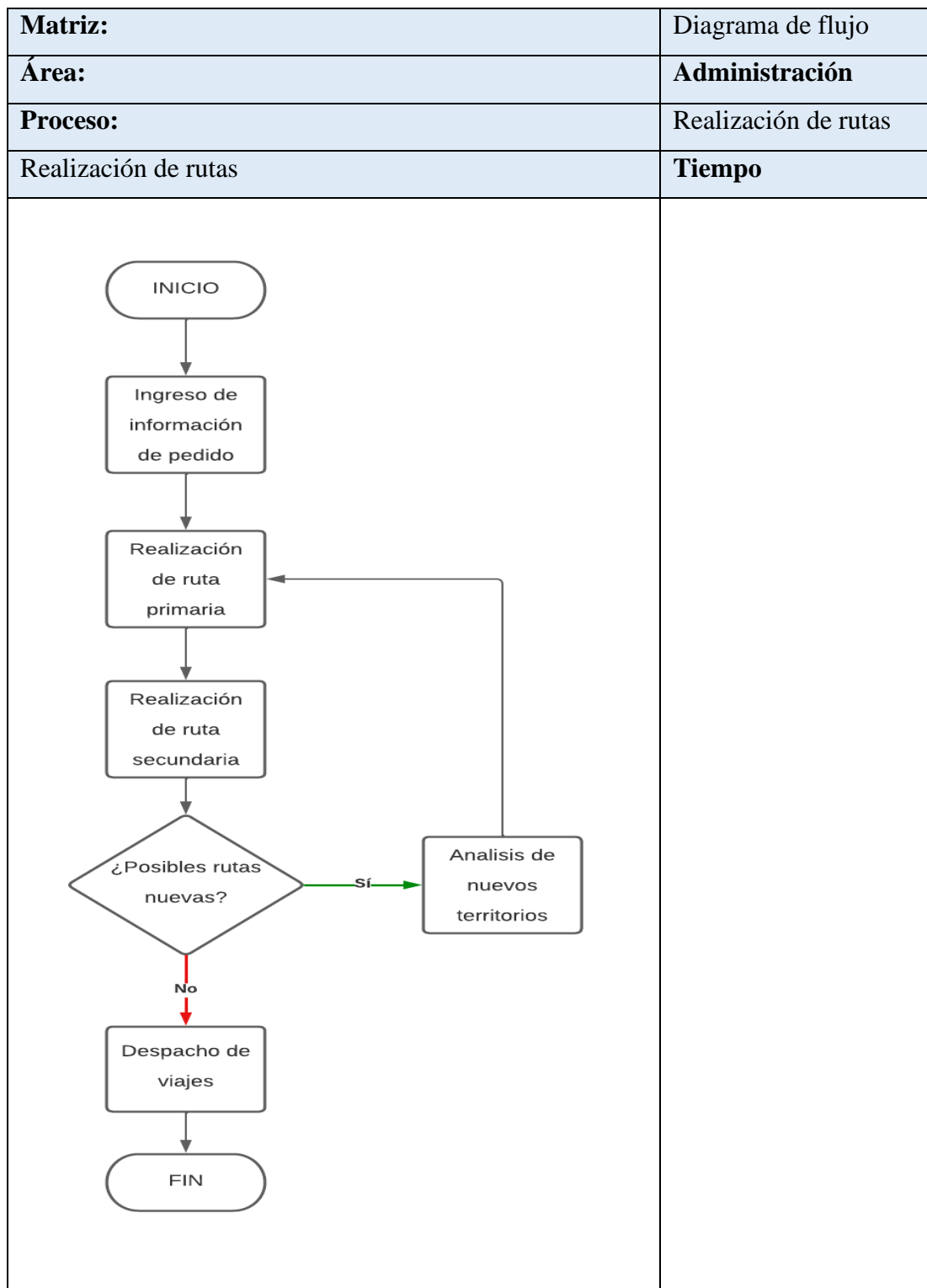
Tabla 28. Proceso de facturación.



Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 29. Proceso de realización de rutas.



Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Flujograma unificado de los procesos

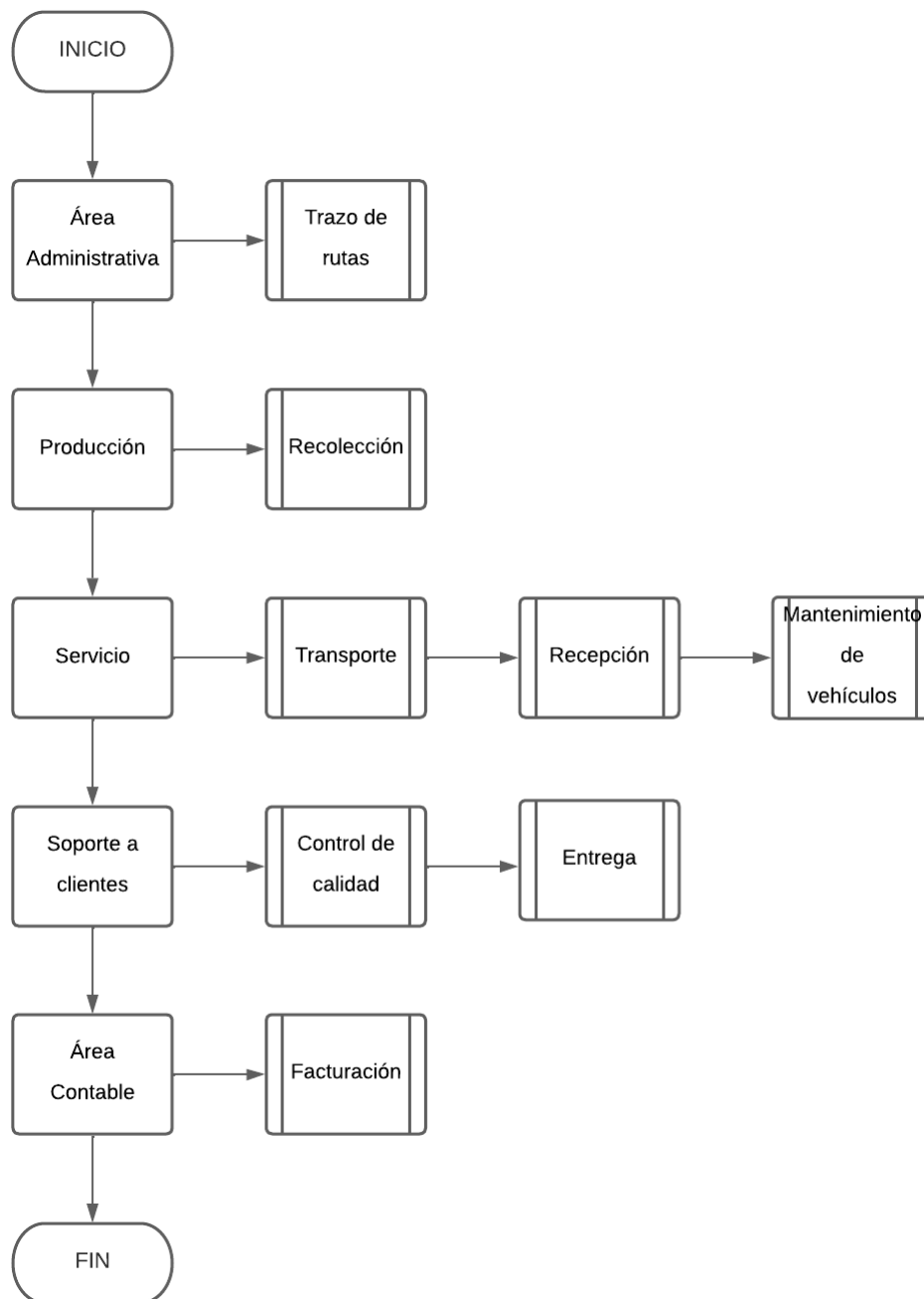




Ilustración 17. Flujograma de procesos

Fuente: Manuales de procesos
Elaborado por: Autores.

Descripción del esquema

Dentro del flujograma podemos observar tres figuras las cuales son:

El inicio y fin de un proceso 

Un proceso 

Un proceso predefinido 

El inicio y fin de un proceso. – demuestran cuando inicia o termina una actividad o proceso general.

Procesos. – relaciones entre los componentes de un flujo operativo

Procesos predefinidos. – secuencia de acciones que se encargan de realizar un proceso general o más grande.

Dentro del proceso del área administrativa se busca el correcto funcionamiento de la empresa en base a labores administrativas, por esta razón el proceso predefinido es el trazo de rutas.

El proceso del área productiva se centra en la realización de las actividades principales de la empresa, teniendo como proceso predefinido la recolección

El proceso del área de servicio es el responsable de desarrollar el servicio o producto de la empresa, por esta razón se tiene a el transporte, recepción y mantenimiento de vehículos como procesos predefinidos.

El proceso de soporte a clientes se encarga del correcto manejo de este grupo de interés, de manera cordial y respetuosa, conformado por el control de calidad y la entrega como procesos predefinidos.

El proceso del área contable revisa todas las transacciones efectivas de la empresa por ese motivo posee a la facturación como un proceso predefinido.

6. Descripción del manual de funciones

Tabla 30. Manual de funciones administración.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo Transgda SA	
Matriz	Manual de funciones por procesos
Área	Asamblea general de accionistas
Proceso	Administrativo
Objetivo	Llevar a cabo las funciones asignadas por parte de los Estatutos sociales de manera correcta y sin problemática alguna.
Perfil de cargo	Funciones a realizar
<ul style="list-style-type: none"> • Alto conocimiento de los estatutos sociales • Capacidad de trabajar en equipo por un bien común • Conocimientos en gestión empresarial y procesos de transporte de líquidos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celebrar la reunión ordinaria anual ✓ Llevar a cabo el número de reuniones extraordinarias según sea necesario ✓ Estudiar las funciones de los estatutos sociales ✓ Revisar el estado de la empresa sobre todo el económico que es el de mayor interés para este grupo. ✓ Toma de decisiones las cuales pueden cambiar el rumbo de la empresa ✓ Modificación de los estatutos sociales en base a información previa.
Supervisa a:	✓ Gerencia general
Observaciones:	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 31. Manual de funciones gerencia.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo Transgda SA	
Matriz	Manual de funciones por procesos
Área	Gerencia general
Proceso	Representación
Objetivo	Realizar las actividades correspondientes a la representación de la empresa y la regulación del cumplimiento del cogido de trabajo
Perfil de cargo	Funciones a realizar
<ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes de liderazgo • Alta capacidad de administración • Poseer capacidades de mediador • Tener formación en estudios administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentarse como representante ante los diversos entes de control como el SRI o la superintendencia ✓ La toma de decisiones de personal y de proveedores ✓ Distribución logística de vehículos y personal ✓ Contratación de servicios y proveedores no frecuentes
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Área administrativa ✓ Área contable ✓ Área de RR.HH. ✓ Transportistas
Observaciones:	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 32. Manual de funciones contable.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo Transgda SA	
Matriz	Manual de funciones por procesos
Área	Contabilidad
Proceso	Contable
Objetivo	Realizar actividades de clasificación, registro y resumen de la información de cada una de las transacciones efectuadas por la empresa.
Perfil de cargo	Funciones a realizar
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos contables y financieros • Conocimientos en el uso de plataformas y programas virtuales • Destrezas de archivado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de documentos contables ✓ Creación de archivos contables ✓ Ingreso de información al sistema contable SINFO ✓ Declaraciones IVA, y RENTA SRI ✓ Manejo de página del IESS ✓ Pago a proveedores y nomina
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ventas ✓ Departamento de servicios
Observaciones:	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 33. Manual de funciones RR. HH.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo Transgda SA	
Matriz	Manual de funciones por procesos
Área	RR. HH
Proceso	Administración del personal
Objetivo	Llevar a cabo la gestión de todos los tramites jurídico-administrativo que comporta el personal de la empresa, los cuales estén englobados en ámbitos de selección y formalización de contratos
Perfil de cargo	Funciones a realizar
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Capacidad de influencia y desarrollo de trabajo en equipo • Conocimiento en entrevistas y captación de talentos • Conocimientos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de un archivo de área de RR. HH ✓ Recepción de hojas de vida y archivo ✓ Elaboración de contratos y actas de finiquito ✓ Registro de formularios ✓ Cálculos de nómina (sueldos, descuentos, anticipos) ✓ Elaboración de memorándums y certificados laborales ✓ Inducción del personal
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleados administrativos ✓ Conductores
Observaciones:	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 34. Manual de funciones gestión.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo Transgda SA	
Matriz	Manual de funciones por procesos
Área	Administración
Proceso	Gestión
Objetivo	Asegurar el correcto funcionamiento de la empresa a base de labores administrativas como archivar, planificar y coordinar las actividades generales de las áreas de trabajo y los trabajadores.
Perfil de cargo	Funciones a realizar
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos administrativos, de archivos, páginas y programas virtuales • Conocimientos básicos en transacciones de dinero • Estudios en gestión de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de correspondencia ✓ Recepción de documentos ✓ Responsable de caja ✓ Hacer cuentas con proveedores ✓ Realizar rutas de viaje para los conductores ✓ Archivo documental ✓ Contacto telefónico con conductores ✓ Registro, control y archivo de documentos de viajes secundarios y primarios
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleados administrativos ✓ Conductores
Observaciones:	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

7. Definición de objetivos estratégicos

Tabla 35. Estrategias FODA.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<p>Estrategias ofensivas FO (maxi-maxi)</p> <p>FO1. - Implementar una Networking con nuevos contactos de clientes y proveedores, en base a la capacidad de carga de los vehículos.</p> <p>FO2. - Identificación de las rutas más eficaces entre las nuevas y las que se han venido usando en el transcurso de los años.</p>	<p>Estrategias de reorientación DO (mini-maxi)</p> <p>DO1. - Crear procesos para los nuevos ingresos de clientes y proveedores con el fin de incrementar la red de contactos.</p> <p>DO2. - Diseñar manuales de procesos en base a las nuevas rutas de acceso.</p>
AMENAZAS	<p>Estrategias defensivas FA (maxi-mini)</p> <p>FA1. - Impulsar la imagen de la empresa a través de la maquinaria y vehículos con los que esta cuenta.</p> <p>FA2. - Utilizar la información de viajes anteriores para la prevención de carreteras en mal estado, problemas climáticos o accidentes previos.</p>	<p>Estrategias supervivencia DA (mini-mini)</p> <p>DA1. - Aplicación de motivación empresarial</p> <p>DA2. - Actualización de conocimientos y herramientas de trabajo.</p> <p>DA3. - Implementación de dispositivos GPS en los vehículos de manera preventiva ante robos o daños en la carretera.</p>

Fuente: Análisis FODA

Elaborado por: Autores.

8. Seguimiento, medición y mejora de procesos a través del ciclo PDCA

Tabla 36. Ciclo PDCA

<p>Planear (Plan)</p> <p>Modelos por procesos RSE</p>	<p>ESTRATEGIAS</p> <p>FO1. - Implementar una Networking con nuevos contactos de clientes y proveedores, en base a la capacidad de carga de los vehículos.</p> <p>FO2. - Identificación de las rutas más eficaces entre las nuevas y las que se han venido usando en el transcurso de los años.</p> <p>DO1. - Crear procesos para los nuevos ingresos de clientes y proveedores con el fin de incrementar la red de contactos.</p> <p>DO2. - Diseñar manuales de procesos en base a las nuevas rutas de acceso.</p> <p>FA1. - Impulsar la imagen de la empresa a través de la maquinaria y vehículos con los que esta cuenta.</p> <p>FA2. - Utilizar la información de viajes anteriores para la prevención de carreteras en mal estado, problemas climáticos o accidentes previos.</p> <p>DA1. - Aplicación de motivación empresarial</p> <p>DA2. - Actualización de conocimientos y herramientas de trabajo.</p> <p>DA3. - Implementación de dispositivos GPS en los vehículos de manera preventiva ante robos o daños en la carretera.</p>
<p>Hacer (Do)</p> <p>Ejecución del modelo RSE</p>	<p>FO1. - Crear nuevos procesos de recolección de leche para aprovechar el espacio de carga y contención con más contenido</p> <p>FO2. - Diseñar un mapa de rutas actualizable</p> <p>DO1 y DO2. – Realización de un manual de procesos en las áreas y actividades faltantes o nuevas.</p> <p>FA1. – Campaña de Marketing</p>

	<p>FA2. – Crear un registro de actividades en las rutas de transporte.</p> <p>DA1. – Contratación de oradores motivacionales.</p> <p>DA2. – Realización de cursos para la actualización de conocimientos</p> <p>DA3. – Compra e instalación de dispositivos GPS adecuados para los vehículos de transporte.</p>
<p>Verificar (Check)</p> <p>Cumplimiento de políticas y objetivos del modelo RSE</p>	<p>FO1. - Revisar el mapeo de stakeholders y sus cambios.</p> <p>FO2. - Identificación de fecha de última actualización de rutas en el mapa.</p> <p>DO1 y DO2. – Verificar el modelo de gestión</p> <p>FA1. – Identificar nuevas estrategias de marketing en la empresa.</p> <p>FA2. – Analizar los datos recopilados.</p> <p>DA1 y DA2. – Programación de talleres de capacitación.</p> <p>DA3. – Verificación de facturas de compra.</p>
<p>Actuar (Action)</p> <p>Sistema de seguimiento, control, monitoreo y evaluación del plan.</p>	<p>Llevar a cabo acciones correctivas para los procesos ineficientes y aplicar la mejora continua.</p> <p>Establecer nuevos objetivos estratégicos y metas, para la aplicación del siguiente ciclo PDCA.</p>

Fuente: Objetivos estratégicos

Elaborado por: Autores.

9. Definición de políticas

Tabla 37. Políticas administrativas.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA S.A.	
Área:	Administrativa
Objetivo:	Asegurar el correcto funcionamiento de la empresa a base de labores administrativas como archivar, planificar y coordinar las actividades generales de las áreas de trabajo y los trabajadores.
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las actividades de manera eficiente ➤ Gestionar las problemáticas de la empresa con juicio profesional y neutral, sin favorecer a ninguna parte. ➤ Incentivar el uso de los canales de comunicación para un mejor entendimiento entre compañeros. ➤ Planificar las actividades a desempeñar de los trabajadores de una manera practica y realista. ➤ Comunicar las actividades diarias a desempeñar de manera sencilla y ordenada. ➤ Servir como soporte a la empresa. 	
Observaciones	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 38. Políticas contables.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA S.A.	
Área:	Contable
Objetivo:	Realizar actividades de clasificación, registro y resumen de la información de cada una de las transacciones efectuadas por la empresa.
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesorar a la empresa en la toma de decisiones financieras ➤ Impulsar las actividades económicas que generan ganancias a la empresa ➤ Informar la situación económica de la empresa de manera sencilla, pero práctica para la comprensión en general. ➤ Ofrecer ayuda y conocimientos en términos contables, económicos y financieros a los trabajadores que desconozcan dicha información. ➤ Mostrar credibilidad frente a las diversas áreas de trabajo. 	
Observaciones	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 39. Políticas operacionales.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA S.A.	
Área:	Operativa
Objetivo:	Optimizar los procesos operativos con la finalidad de reducir el uso recursos, sin perder la calidad del servicio
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisar la correcta aplicación de los procedimientos ➤ Apoyar el desempeño de sus compañeros en la realización de sus funciones ➤ Prestar su ayuda e informar de los posibles peligros o precauciones que se deben tomar a cabo para desempeñar las funciones ➤ Procurar el bienestar de todos los integrantes del área operativa ➤ Revisar que el producto recolectado este en buen estado y de satisfacción al cliente. ➤ Demostrar eficiencia y eficacia en sus actividades. 	
Observaciones	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Tabla 40, Políticas de Recursos Humanos.

Empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA S.A.	
Área:	Recursos Humanos
Objetivo:	Llevar a cabo la gestión de todos los tramites jurídico-administrativo que comporta el personal de la empresa, los cuales estén englobados en ámbitos de selección y formalización de contratos
Políticas	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuidado del personal en aspectos no solo laborales sino personales ➤ Buscar las mejoras áreas de trabajo en base a las capacidades de los trabajadores. ➤ Realizar constantes evaluaciones al personal en busca de para conocer su desempeño ➤ Buscar crear un ambiente laboral saludable y respetuoso dando una buena imagen interna de la empresa ➤ Capacitar a los trabajadores en conocimientos y realización de actividades. ➤ Dar un trato amable y adecuado al personal ➤ Buscar la mejor vía de acción para evitar riesgos en los trabajadores. 	
Observaciones	

Fuente: Manual de funciones.

Elaborado por: Autores.

Modelo RSE

Tema: Modelo RSE en base al modelo de gestión por procesos de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022”.

Importancia

La importancia de un modelo RSE que se basa en el modelo de gestión de una empresa radica en poder tener un negocio el cual pueda desarrollarse de manera sostenible, es decir, con buena relación con la sociedad, el medio ambiente y el uso de valores los cuales tendrán efectos positivos en varios temas como lo son las productividad o el compañerismo y el respeto mutuo, a través de la mejora continua de los procesos existentes en la gestión.

Cuyo propósito es la creación de valor para la empresa.

Objetivo general:

Presentar un modelo RSE en base al modelo de gestión por procesos de la entidad con la información recopilada para comprender los cambios y acciones que estas representan para la empresa a través de la creación de valores para los grupos de interés internos y externos.

Objetivos específicos:

OE1. - Aumentar el porcentaje de trabajadores con conocimientos básicos de lo que es, para que sirve y la importancia de un modelo de responsabilidad social empresarial dentro de la empresa.

OE2. – Reducir la cantidad de gases CO2 que emiten los vehículos de transporte

OE3. - Identificar prácticas que van en contra del ambiente a causa de las actividades de la empresa

OE4. – Mejorar las relaciones con los clientes y proveedores en base a buenos tratos de atención y ofreciendo un servicio de calidad.

OE5. – Fortalecer la ética empresarial e individual a través de capacitaciones para mejorar los valores que se presentan dentro de la empresa y mejorar el ambiente laboral.

OE6. – Implementar el consumo responsable de recursos (agua, electricidad, insumos de oficina).

OE7. – Correcto manejo de la eliminación de desechos peligrosos para el medio ambiente de manera responsable.

OE8. – Fomentar una cultura de reciclaje.

OE9. – Presentar con transparencia la información y acciones que realiza la empresa a los stakeholders.

OE10. – Brindar mayor apoyo a las causas sociales con los recursos excedentes.

Tabla 41. Ficha técnica de indicadores

Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo del indicador	Frecuencia	Fuente de información
<p>OE1: Aumentar el porcentaje de trabajadores con conocimientos básicos de lo que es, para que sirva y la importancia de un modelo de responsabilidad social empresarial dentro de la empresa.</p>	<p>Porcentaje de trabajadores con conocimientos en RSE</p>	$\frac{\text{Trabajadores con conocimientos en RSE}}{\text{Total de trabajadores}}$	<p>Anual</p>	<p>Archivos de talento humano</p>

OE2: Reducir la cantidad de gases CO2 que emiten los vehículos de transporte	Cantidad de gases CO2 emitidos	<u>Emisión mensual de gases</u> Promedio anual de emisión de gases	Anual	Revisión de documentos de emisión de gases según el tamaño y tipo de vehículo
	Cantidad de gasolina consumida	<u>Gasolina consumida al mes</u> Promedio anual de consumo de gasolina	Anual	Registro de facturas en la compra de combustibles
OE3: Identificar prácticas que van en contra del ambiente a causa de las actividades de la empresa.	Cantidad de casos de contaminación presenciados	<u>Total de casos presenciados</u> Total de trabajadores encuestados	Trimestral	Encuestas a los trabajadores
	Número de quejas presentadas por la comunidad	Número de quejas hacia la empresa	Anual	Registro de quejas
OE4. – Mejorar las relaciones con los clientes y proveedores en base a buenos tratos	Porcentaje de clientes satisfechos con el servicio y la atención	<u>Total de clientes satisfechos</u> Total de clientes	Mensual	Registro de quejas y sugerencia de atención al cliente

de atención y ofreciendo un servicio de calidad.	Numero de renovación de contratos	Número de contratos	Semestral Trimestral Anual	Registros de contratación
OE5: Fortalecer la ética empresarial e individual a través de capacitaciones para mejorar los valores que se presentan dentro de la empresa y mejorar el ambiente laboral.	Cantidad de cupos para las capacitaciones	<u>Cupos aceptados</u> Total de trabajadores	Anual	Programación de talleres
OE6: Implementar el consumo responsable de recursos (agua, electricidad, insumos de oficina).	Porcentaje de reducción de agua	<u>Porcentaje de consumo al mes</u> Promedio anual de consumo de agua	Mensual	Planilla de agua
	Porcentaje de vatios (w) ahorrados	<u>Consumo de electricidad mensual</u> Promedio anual de consumo eléctrico	Mensual	Planilla de luz
	Numero de resmas de papel solicitadas	<u>Cantidad mensual de resmas de papel</u> Promedio anual de resmas de papel	Anual	Registros de administración de bienes

OE7: Correcto manejo de la eliminación de desechos peligrosos para el medio ambiente de manera responsable.	Reducción de los desechos peligrosos	<u>Porcentaje de reducción de desechos</u> Promedio mensual de desechos tóxicos	Mensual	Reglamento interno de la empresa, apartado de desechos peligrosos
OE8: Fomentar una cultura de reciclaje.	Número de botes recicladores de la empresa	<u>Cantidad de basureros recicladores</u> Total de basureros	Anual	Facturas de compra
	Porcentaje de materiales reutilizados	<u>Cantidad de materiales reutilizados</u> Total de materiales	Trimestral	Factura de compra de insumos Ingresos por reutilización o reciclaje
	Porcentaje de insumos amigables con el medio ambiente	<u>Porcentaje de insumos amigables</u> Porcentaje total de insumos	Trimestral	Factura de compra de insumos
OE9: Presentar con transparencia la información y acciones	Numero de reuniones con los stakeholders para	Numero de reuniones con los stakeholders	Mensual	Registros administrativos

que realiza la empresa a los stakeholders.	presentar informes de actividades.			
OE10: Brindar mayor apoyo a las causas sociales con los recursos excedentes.	Numero de recursos donados sin fines de lucro	Numero de recursos donados	Anual	Informes de recursos humanos

Fuente: Información de la empresa

Elaborado por: Autores.

Acciones de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 42. Plan de acciones.

Objetivo	Acciones	Responsable
<p>OE1: Aumentar el porcentaje de trabajadores con conocimientos básicos de lo que es, para que sirva y la importancia de un modelo de responsabilidad social empresarial dentro de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impartir cursos de capacitación a los integrantes de la empresa sobre la RSE y como esta impacta a las organizaciones. • Introducir guías de información sobre las practicas RSE que sigue la empresa. 	<p>Gerencia Talento humano</p>
<p>OE2: Reducir la cantidad de gases CO2 que emiten los vehículos de transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información sobre el consumo de gasolina y emisión de CO2 de los vehículos según sus características como peso, modelo o función. • Indagar sobre combustibles o métodos que permitan la reducción de estos gases, además de ser responsables con el uso de gasolina y usar las cantidades que sean adecuadas para llevar a cabo el transporte. 	<p>Personal operativo</p>
<p>OE3: Identificar prácticas que van en contra del ambiente a causa de las actividades de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los procesos de las diversas áreas para comprender cuales son las que afectan al ambiente. 	<p>Área administrativa</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las actividades contaminantes, el origen y su posible solución para ponerla en marcha. 	
<p>OE4. – Mejorar las relaciones con los clientes y proveedores en base a buenos tratos de atención y ofreciendo un servicio de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los gustos y necesidades de los clientes y proveedores para poder incrementar su satisfacción. • Mejorar la calidad de los servicios y el trato a los clientes a través de cursos de capacitación y apoyándose en la mejora continua de los procesos. • Tomar en cuentas sugerencias o recomendaciones por parte de estos grupos de interés. 	<p>Gerencia Operadores</p>
<p>OE5: Fortalecer la ética empresarial e individual a través de capacitaciones para mejorar los valores que se presentan dentro de la empresa y mejorar el ambiente laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una cultura ética y de respeto dentro de la empresa la cual será regida por un código de ética y conducta, en las cuales se reflejarán los castigos por incumplimiento, pero a su vez demostrara los beneficios de ser éticos. • Fomentar el uso de los valores de cada integrante de la entidad con el fin de mejorar el ambiente laboral. 	<p>Gerencia Talento humano</p>
<p>OE6: Implementar el consumo responsable de recursos (agua, electricidad, insumos de oficina).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar todas las actividades en las cuales se encuentren el uso de los recursos. • Mejorar los procedimientos en búsqueda de una correcta utilización de dichos recursos. 	<p>Gerencia</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener constante registro de posibles incrementos en los consumos y determinar la razón de este cambio. • Evitar o eliminar acciones que desperdicien los recursos o que no resulten fructíferos para la empresa. 	
OE7: Correcto manejo de la eliminación de desechos peligrosos para el medio ambiente de manera responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar todos los procesos que tengan relación con la eliminación de los desechos. • Crear un manual en el cual se detallará el proceso que se debe seguir para la eliminación de estos de forma correcta y sin poner en riesgo al ambiente. • Revisar normativas que nos ayuden a mejorar el proceso de eliminación de desechos. 	Gerencia Talento humano Personal operativo
OE8: Fomentar una cultura de reciclaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecer el territorio de trabajo con herramientas que nos permitan almacenar residuos de insumos o implementos los cuales pueden ser reutilizados. • Aplicar conceptos de reciclaje como las 4r: reducir, reutilizar, reciclar y recuperar. • Incrementar la importancia del reciclaje de la empresa a través de normas en las cuales se determinarán acciones correctivas a quienes no las cumplan. 	Gerencia

<p>OE9: Presentar con transparencia la información y acciones que realiza la empresa a los stakeholders.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la confianza de los stakeholders al realizar reuniones con cierta frecuencia para que estén al tanto de la situación actual de la empresa. • Presentar la información de interés de manera detallada evitando algún conflicto por omisión de datos. • Mejorar la capacidad de entrega de información si esta es requerida por algún stakeholder. 	<p>Gerencia Área administrativa</p>
<p>OE10: Brindar mayor apoyo a las causas sociales con los recursos excedentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de excedentes en los diversos recursos que pueden ser aprovechados a través de donativos. • Investigar y analizar posibles instituciones que requieran contribuciones que pueden estar al alcance de la entidad. 	<p>Talento humano Área administrativa</p>

Fuente: Ficha técnica de indicadores.

Elaborado por: Autores.

Sistema de Monitoreo y seguimiento a la ejecución del modelo

Tabla 43. Monitoreo y seguimiento RSE

Objetivos	Responsable	Actividad a desarrollar	Metas	Porcentaje de cumplimiento	Observaciones
<p>OE1: Aumentar el porcentaje de trabajadores con conocimientos básicos de lo que es, para que sirva y la importancia de un modelo de responsabilidad social empresarial dentro de la empresa.</p>	<p>Unidad de Talento Humano</p>	<p>Capacitaciones sobre las prácticas de RSE</p>	<p>Capacitación del 100% del personal</p>	<p>100%</p>	
<p>OE2: Reducir la cantidad de gases CO2 que emiten</p>	<p>Área operativa</p>	<p>Estudios sobre la emisión de gases de la flota de transporte</p>	<p>Reducción máxima de emisión de gases</p>	<p>50%</p>	<p>La empresa ha llevado cambios en la flota de transporte en busca de</p>

los vehículos de transporte					reducir la cantidad de CO2
OE3: Identificar prácticas que van en contra del ambiente a causa de las actividades de la empresa.	Unidad de Talento Humano	Análisis de actividades que tengan el uso de químicos u otras sustancias perjudiciales para el medio ambiente	Determinar al 100% las actividades que son perjudiciales para el medio ambiente	100%	
OE4. – Mejorar las relaciones con los clientes y proveedores en base a buenos tratos de atención y ofreciendo un servicio de calidad.	Unidad de Talento Humano	Programas de inducción	Indicación del 100% de los trabajadores	100%	
OE5: Fortalecer la ética empresarial e individual a través	Unidad de Talento Humano	Programa de capacitaciones éticas	Capacitación del 100% de los trabajadores	100%	

de capacitaciones para mejorar los valores que se presentan dentro de la empresa y mejorar el ambiente laboral.					
OE6: Implementar el consumo responsable de recursos (agua, electricidad, insumos de oficina).	Área administrativa	Reducción de recursos	Reducir un 20% los recursos	100%	
OE7: Correcto manejo de la eliminación de desechos peligrosos para el medio ambiente de	Área Operativa	Programas de inducción sobre el manejo de desechos peligrosos	Inducción al 100%	100%	

manera responsable.					
OE8: Fomentar una cultura de reciclaje.	Unidad de talento humano	Programas de inducción	Cubrir la inducción al 100 del personal de la empresa	100%	
OE9: Presentar con transparencia la información y acciones que realiza la empresa a los stakeholders.	Gerencia	Documentación específica y a tiempo real de las actividades	La satisfacción al 100% de los stakeholders	60%	El grupo de interés más difícil de satisfacer es la junta de accionistas.
OE10: Brindar mayor apoyo a las causas sociales con los recursos excedentes.	La administración	Investigar causas sociales a quienes podemos ayudar	Contribuir con 2 o más causas sociales	50%	La mayoría de causas sociales no necesitan implementos que la empresa puede brindar.

Fuente: Plan de acciones

Elaborado por: Autores.

CONCLUSIONES

- El llevar a cabo una investigación de la situación actual en la que se encuentra la empresa de transporte Arroyo y Naranjo permitió conocer la alta compatibilidad que esta tenía con las prácticas RSE, debido al ya existente uso de estas de una manera empírica, lo cual facilitaría el desarrollo de un modelo RSE, para la mejora de la gestión dentro de la empresa.
- Para la mejora de la gestión empresarial dentro de la empresa de transporte Arroyo y Naranjo es necesario la implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial, con la finalidad de conocer las acciones pertinentes que se deben llevar a cabo, las cuales permitirán crear un entorno sostenible.
- El área de talento humano y el área operativa son las principales beneficiarias al implementar un modelo RSE, esto debido a que la mayoría de procesos se desarrollan en el área operativa y las políticas más influyentes fueron desarrolladas en talento humano.

RECOMENDACIONES

- Interpretar este modelo de responsabilidad social empresarial como una herramienta de apoyo para las diversas áreas de la empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA S.A; ya que consideramos que beneficiara en la mejora de la gestión empresarial y al mejoramiento continuo de los procesos.
- Socializar el modelo de gestión por procesos de responsabilidad social empresarial y el modelo RSE a los directivos y a los jefes de área de la empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA S.A; para dar a conocer las funciones y políticas a desarrollar de cada uno en beneficio de la gestión empresarial a través de prácticas RSE.
- Implementar este modelo RSE en beneficio de la empresa de transporte Arroyo y Naranjo TransGDA S.A; para la adecuada gestión empresarial en base a las practicas RSE mediante las acciones, procesos y el monitoreo y seguimiento de las mismas descritas dentro del modelo, para que de esta manera la empresa logre un entorno sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

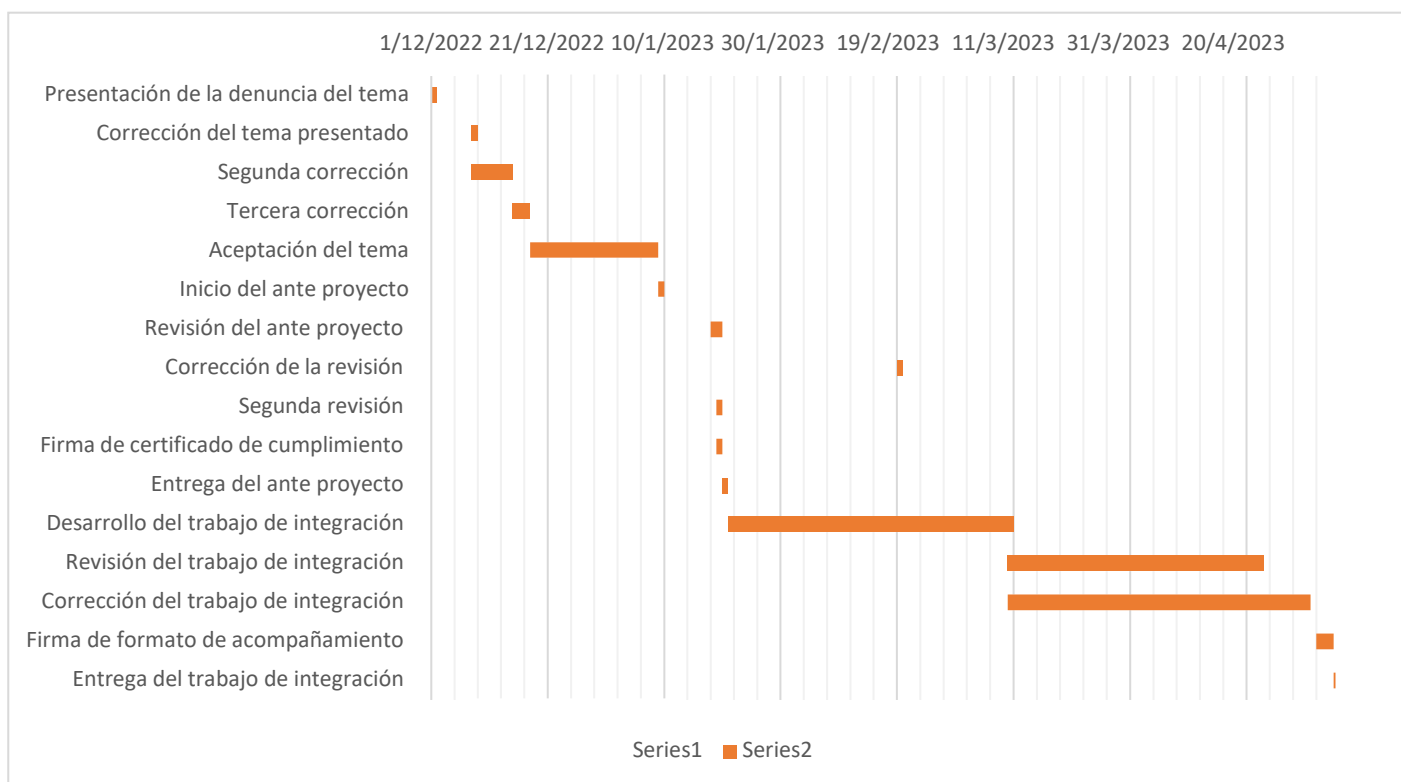
- Argandoña, A. (2007). *RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA: ¿QUE MODELO ECONOMICO? ¿QUE MODELO DE EMPRESA?* IESE. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/79762906/DI-0709-libre.pdf?1643394310=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DResponsabilidad_social_de_la_empresa_Qu.pdf&Expires=1682212632&Signature=RMZmpn15tAhNI2k9m4u0L-Fev9vgMXKpS5BhHAM7Ae6l86EUAYROUt~
- Asamblea Constituyente. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la Republica del Ecuador. *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial No. 449. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Betancourt, E. W. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=7JBxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rse&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=rse&f=false
- Domínguez, P. R. (s.f.). *Introducción a la gestión empresarial*. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1893>
- Femenías, J. (2017). *La responsabilidad por daño ambiental*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Hp1TDwAAQBAJ&pg=PA216&dq=responsabilidad+ambiental+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiM2Pn-udD8AhUNZzABHQeGDD8Q6AF6BAgGEAI>
- González, M. d. (2010). *Responsabilidad social universitaria*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=T-ZjJSnvFaYC&pg=PA155&dq=responsabilidad+social+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi08o-BtdD8AhXwQjABHcQhBGIQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20concepto&f=false>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (01 de 11 de 2010). Guía de responsabilidad social. *Guía de responsabilidad social*. Quito, Pichincha:

- NTE INEN-ISO 26000:2011. Obtenido de
https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_26000.pdf
 Instituto Ecuatoriano de Normalización. (05 de 2016). *SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL*. Quito, Pichincha:
 NTE INEN-ISO 14001. Obtenido de
https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_14001-3E.pdf
- J.R., Z. (2000). *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. Obtenido de
<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>
- Lindbaek, J. (2005). *La ética y la responsabilidad social empresarial*.
- Marchant, L. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=DrRHb-9Lp84C&pg=PA99&dq=objetivos+de+la+rse&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZqIy1stH8AhX2QTABHam7CxUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=objetivos%20de%20la%20rse&f=false>
- Navarro, A. (2015). *Metodología para diseñar un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. Instituto Tecnológico de Sonora-Educación para trascender. [Links]*. Sonora .
- Organización Internacional de Normalización. (s.f.). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Obtenido de
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Rubio, . (1998). *Fundamentos de ética de empresa*.
- Valdez, J. (2021). *Los beneficios de la responsabilidad social*. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/5745/574572193010/574572193010.pdf>
- Velasco, G. E. (2005). *Responsabilidad social corporativa: aspectos jurídico-económicos*.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma Gantt

N°	Actividad	Fecha de inicio	Duración en días	Fecha fin
1	Presentación de la denuncia del tema	1/12/2022	1	1/12/2022
2	Corrección del tema presentado	8/12/2022	1	8/12/2022
3	Segunda corrección	8/12/2022	7	15/12/2022
4	Tercera corrección	15/12/2022	3	18/12/2022
5	Aceptación del tema	18/12/2022	22	9/1/2023
6	Inicio del ante proyecto	9/1/2023	1	9/1/2023
7	Revisión del ante proyecto	18/1/2023	2	19/2/2023
8	Corrección de la revisión	19/2/2023	1	19/2/2023
9	Segunda revisión	19/1/2023	1	19/1/2023
10	Firma de certificado de cumplimiento	19/1/2023	1	19/1/2023
11	Entrega del ante proyecto	20/1/2023	1	20/1/2023
12	Desarrollo del trabajo de integración	21/1/2023	49	10/3/2023
13	Revisión del trabajo de integración	10/3/2023	44	23/4/2023
14	Corrección del trabajo de integración	10/3/2023	52	1/5/2023
15	Firma de formato de acompañamiento	2/5/2023	3	4/5/2023
16	Entrega del trabajo de integración	5/5/2023	1	5/5/2023



Anexo 2. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.

COMPañÍA DE TRANSPORTES ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A.



Guaranda, 03 de noviembre de 2022

Oficio.GDA-TRANSGDA-022

Señores

Javier Pérez y Erika Yanza

Presente-

De mi consideración:

Yo, **HERNAN ENRIQUE ARROYO MUÑOZ**, con documento de identificación número **020123677-5**, representante Legal de **TRANSPORTE ARROYO & NARANJO TRANSGDA SA** con RUC **0291516319001**, me dirijo para dar respuesta a su pedido, **AUTORIZO** a ustedes estudiantes de Licenciatura de **Contabilidad y Auditoría** de la **Universidad Estatal de Bolívar** para realizar el proyecto de tesis en la institución.

Atentamente,



Proceda electrónicamente por:
**HERNAN ENRIQUE
ARROYO MUNOZ**

HERNAN ENRIQUE ARROYO MUÑOZ

Representante Legal

CI: 0201236775

Teléfono: 032 206086/0980302194

Correo Electrónico: transherny@hotmail.com



Anexo 3. Instrumentos de recopilación de datos

Guía de entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE LECHE ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A.

Pregunta 1. ¿Conoce usted algo acerca de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

Pregunta 2. ¿Cree usted que es importante aplicar estas prácticas dentro de la empresa?

Pregunta 3. ¿Está consciente de que existen practicas RSE que se llevan a cabo dentro de su empresa a pesar de que no existe un documento que las identifique?

Pregunta 4. ¿Piensa que aplicar estas prácticas dentro de la empresa podría traer algún tipo de beneficio?

Pregunta 5. ¿Los directivos aplican practicas RSE con sus empleados en temas laborales o personales?

ENTREVISTA A LA CONTADORA AIDA PIÑALOZA

Pregunta 1. ¿Cree usted que la empresa puede seguir manteniéndose a su ritmo sin aplicar practicas RSE?

Pregunta 2. ¿Cuáles serían los principales motivos de gestión por los que la empresa no ha aplicado este tipo de prácticas?

Pregunta 3. ¿Cree que la aplicación de estas prácticas llevara a un cambio drástico dentro de la gestión de la empresa?

Pregunta 4. ¿La empresa gestiona las posibles consecuencias que tienen sus actividades en contra del ambiente?

**Pregunta 5. ¿La empresa tiene definidos manuales, políticas o algún tipo de
regla sobre el trato hacia los empleados?**

Gracias por su colaboración

Guía de encuesta

metodología pilar batista Roberto Hernández y Roberto Fernández autores del método científico general de la investigación Carlos sabino cuestionarios

Pregunta N°1. ¿Considera usted que la responsabilidad social empresarial debe mantener un adecuado manejo para reducir la contaminación ambiental?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°2. ¿Cree usted que la responsabilidad social empresarial aumenta la transparencia en todos los ámbitos dentro de la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°3. ¿Considera usted que la responsabilidad social empresarial actúa contra cualquier tipo de contaminación ambiental?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°4. ¿Cree usted que la responsabilidad social empresarial crea un ambiente de trabajo saludable en base al respeto?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°5. ¿Cree que aplicando las prácticas de la responsabilidad social empresarial mejorara la empresa en los aspectos sociales y laborales?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°6. ¿Cree usted que la correcta gestión empresarial permite alcanzar los objetivos propuestos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°7. ¿Considera usted adecuado el control y seguimiento de la gestión empresarial?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°8. ¿Considera usted que el incremento productivo posee relación con la gestión empresarial?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°9. ¿Cree usted que debe haber algún cambio en la gestión empresarial actual?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Pregunta N°10. ¿Cree usted que el logro de objetivos es adecuado con la actual gestión empresarial?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Certificado de socialización de la propuesta a la empresa Arroyo y Naranjo TransGDA.

COMPañÍA DE TRANSPORTES ARROYO & NARANJO TRANSGDA S.A.



Guaranda, 18 de mayo de 2023

Oficio GDA – TRANSGDA 008

Señores

Elvis Perez y Erika Yanza

Presente-

De mi consideración:

Yo, **HERNAN ENRIQUE ARROYO MUÑOZ**, con documento de identificación numero **020123677-5**, representante legal de **TRANSPORTE ARROYO Y NARANJO TRANSGDA SA** con RUC **0291516319001**, me dirijo para dar a conocer que ustedes estudiantes de la carrera de **Contabilidad y Auditoría** de la **Universidad Estatal de Bolívar** dieron a conocer la propuesta de su trabajo de integración curricular **“Modelo de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa de TRANSPORTE ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022”** el mismo que se desarrolló en nuestra empresa y fue presentado y proporcionado para el cumplimiento de sus objetivos.

Atentamente



HERNAN ENRIQUE ARROYO MUÑOZ

Representante legal

CI: 0201236775

Teléfono: 032 206086/0980302194

Correo electrónico: transherny@hotmail.com



Anexo 5. Certificado de URKUNT



UNIDAD DE TITULACIÓN Y UNIDAD DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. JAVIER GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "Modelo de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa de transporte ARROYO Y NARANJO TRANSGDA S.A; en la ciudad de Guaranda, en el año 2022", presentado por **Elvis Javier Pérez Ramírez** y **Erika Yadira Yanza Lucio** estudiantes de la **carrera de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 3%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 05 del junio del 2023

Atentamente,



Ing. Javier García
Director



Document Information

Analyzed document	TESIS Final 03 de mayo(1) Perez Elvis.docx (D165891208)
Submitted	2023-05-04 14:47:00
Submitted by	Jgarcia
Submitter email	jgarcia@ueb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	jgarcia.ueb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.

Anexo 6. Entrevista y encuesta



