



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

TÍTULO:

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DEL SECTOR DE LACTEOS EN LA
PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL PERIODO 2021-2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL E INNOVACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA CARRERA:

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO POR OBTENER:

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GESTION
EMPRESARIAL**

NOMBRE DEL AUTOR:

CRESPO GUANIN LUISA DENISSE

TUTOR:

MGTR. CARLA FERNÁNDEZ SOLÍS

SAMBORONDÓN - ECUADOR

2023

DEDICATORIA

LA PRESENTE TESIS VA DEDICADA A DIOS, A MI ESPOSO MARTIN RODRIGUEZ Y PADRES MERCEDES GUANIN Y WILLIAM CRESPO. SIEMPRE HAN ESTADO EN CADA PASO Y CADA TRIUNFO SIENDO ELLOS MI PILAR FUNDAMENTAL PARA PODER LOGRAR MIS OBJETIVOS. A LO LARGO DE ESTOS 10 AÑOS FUERON MIS MOTORES FUNDAMENTALES Y SE QUE HOY ESTAN ORGULLOSOS DE MI POR LA MUJER QUE ME HE CONVERTIDO Y TODO ESTO ES POR USTEDES LOS AMO.

AGRADECIMIENTO

AGRADEZCO A DIOS POR BRINDARME SABIDURIA Y LLENARME DE BENDICIONES A LO LARGO DE MI CRECIMIENTO PROFESIONAL.

A MI FAMILIA POR SU COMPRESION Y ESTIMULO CONSTANTE ADEMAS DE SU APOYO INCONDICIONAL.

AL MISMO TIEMPO QUIERO AGRADECER A MI TUTORA Mgt. CARLA LORENA FERNANDEZ SOLIS, POR SU ESFUERZO Y DEDICACION, SUS CONOCIMEINTOS Y ORIENTACIONES.



ANEXO N°16

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 13 de agosto de 2023

Magíster
Ana María Gallardo
Decana de la Facultad
Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DEL SECTOR LÁCTEOS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL PERIODO 2021-2022**” según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **CRESPO GUANIN LUISA DENISSE**, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,

Mgt. CARLA LORENA FERNANDEZ SOLIS

Tutora



ANEXO N° 14

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A
REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Samborondón, 11 de Julio de 2023

Magíster
Mónica Armijos Santos
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DEL SECTOR LÁCTEOS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL PERIODO 2021-2022, PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a: **CRESPO GUANIN LUISA DENISSE** , para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

ATENTAMENTE,



Firmado digitalmente por:
**CARLA LORENA
FERNANDEZ
SOLIS**

Mgt. CARLA LORENA FERNANDEZ SOLIS

Tutora

CERTIFICADO DE COINCIDENCIA DE PLAGIOS



CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado **CARLA LORENA FERNANDEZ SOLIS** tutor del trabajo de titulación "RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DEL SECTOR LÁCTEOS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL PERIODO 2021-2022", elaborado por **CRESPO GUANIN LUISA DENISSE** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresas énfasis Gestión Empresarial Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del 10% , mismo que se puede verificar en el print de pantalla a continuación:



Formado en [certificado.com.ec](#)
CARLA LORENA FERNANDEZ SOLIS

FIRMA DEL TUTOR
CARLA LORENA FERNANDEZ SOLIS

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad analizar el impacto de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en la sostenibilidad empresarial del sector lácteos en la provincia del Guayas en el periodo 2021-2022, ya que la RSE se ha convertido en un tema esencial dentro de la comunidad empresarial global y ya se ha trasladado a la actividad general. Por lo tanto, la presente investigación se plantean los métodos, técnicas, población y muestra con la que se pretende trabajar para la recolección, análisis e interpretación de los datos en donde se pudo determinar que existe un alto impacto, por lo que se requirió proponer estrategias relacionadas con la responsabilidad social que permita mejorar la sostenibilidad empresarial en las empresas de lácteos en la provincia del Guayas

Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad Empresarial, Sector Lácteos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICADO DE COINCIDENCIA DE PLAGIOS	VI
RESUMEN	VII
ÍNDICE	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
Planteamiento de problema	3
Objetivos	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación.....	6
1 CAPÍTULO II.....	9
1.1 Marco Teórico	9
1.2 Revisión Teórica.....	13
1.3 Marco Contextual	21
1.4 Materiales y Métodos	23
2 CAPÍTULO II.....	25
2.1 Metodología del Proceso de Investigación	25
2.2 Enfoque de investigación	25
2.3 Tipo de investigación.....	26
2.4 Universo y muestra	26
2.4.1 Universo.....	26

2.4.2	Muestra.....	27
2.5	Definición y comportamiento de las principales variables	28
2.5.1	Conceptualización	28
2.5.2	Operacionalización	29
2.6	Métodos Empíricos.....	30
2.6.1	Cuestionario.....	30
2.6.2	Entrevista.....	30
2.7	Los métodos estadísticos	31
2.8	Procesamiento y análisis de la información	31
3	CAPÍTULO III	32
3.1	Análisis e Interpretación de los Resultados.....	32
4	CAPÍTULO IV	58
4.1	Propuesta.....	58
	CONCLUSIONES.....	68
	RECOMENDACIONES	69
	BIBLIOGRAFÍA	70
	ANEXOS	75

INTRODUCCIÓN

Como en diversos estudios se lo ha expuesto, la responsabilidad social empresarial integra una serie de principios de los cuales se generan políticas de operatividad de la organización frente al ámbito social, económico y ambiental. Tomando en cuenta esto, además del auge empresarial que ha logrado tener la ciudad de Guayaquil en los últimos años beneficio de la apertura del mercado local para negocios, es necesario efectuar un estudio analítico que permita abarcar la problemática que engloba a muchas pymes del país (Yance, 2018).

Actualmente en Ecuador existen normativas ambientales que regulan el enunciado ambiental y todo proyecto o actividad a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA), es decir que es de carácter obligatorio para las actividades de bajo, mediano y alto impacto y riesgo ambiental. Entre ellas, se encuentra la publicación de ISO26000, conocida como una norma adoptada en el 2010 por más de 90 países y 50 organizaciones internacionales, que trazó la ruta para la sostenibilidad como la conocemos hoy en día (Integrarse, 2020).

Hoy en día gracias a la globalización cada vez son más las empresas y consumidores que concientizan las prácticas de responsabilidad social. No obstante, en las pymes del sector comercial de la ciudad de Guayaquil no siempre toman en cuenta este factor, debido a la información o la priorización del aspecto laboral que incide en los resultados de la empresa (Chinchano & Morales, 2019).

Por lo tanto, se pretende analizar la Responsabilidad social corporativas de las pymes para la mejora en gestión empresarial de lácteos en la ciudad de

Guayaquil o provincia de Guayas, sino que contribuye con la gestión ambiental, ya que se identificó la necesidad de evaluar aspectos e impactos ambientales por las descargas de desechos residuales que se generan en la producción de lácteos.

Para ello, se pretende desarrollar cuatro capítulos en el que se detalla la problemática de la investigación, el marco teórico, en donde se sustentará las teorías de las variables que se plantean en el estudio, la metodología con la que se va a trabajar y finalmente la propuesta que da solución a la problemática.

CAPÍTULO I

Planteamiento de problema

La RSE se ha convertido en un tema esencial dentro de la comunidad empresarial global y ya se ha trasladado a la actividad general. El creciente énfasis en la responsabilidad social empresarial, está causando efectos negativos entre las empresas y sus diversas partes interesadas, que incluyen a sus clientes, empleados, comunidades y gobiernos. En la actualidad muchas empresas grandes ya han incorporado la RSE en sus planes estratégicos como un elemento esencial para la sostenibilidad a largo plazo. Si bien inicialmente fue apreciado como el dominio de organizaciones más grandes con mayores impactos en la sociedad, el comportamiento social de las PYME ya no se pasa por alto (Vidal, 2020).

Dentro de las teorías se incluirá el ISO 26000, ya que desarrolla la responsabilidad social corporativa, y es importante en la gestión de los procesos y la marca de las organizaciones, siendo su impacto muy relevante para entidades de todos los sectores. La ISO 26000 de 2010 (en adelante, la norma) se alinea como una norma internacional voluntaria, no certificable, donde se instituyen los pasos para cualquier tipo de organización tanto del sector público como del sector privado, que permite operar de una forma socialmente responsable (SIRSE, 2017).

A nivel mundial existe una gran preocupación por los cambios ambientales, por lo que varios países han optado por preservar el ambiente, de la misma forma en muchos lugares aún no es considerado un problema de magnitud; sin embargo,

es una de los puntos más importantes a tratar de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, porque está demostrado que es uno de los principales problemas conocido como globalización y un desarrollo desmedido (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

La contaminación del planeta y principalmente en el sector industrial es muy grande, no obstante, el trabajo de organismos gubernamentales con la preservación ambiental no ha logrado regular el sector de lácteos, ya que siguen presentes inimaginables brechas. Generalmente, se considera que el aspecto ambiental no es esencial, pero es una obligación para las compañías y un enigma en las empresas pensar en la enorme inversión que implica aplicar el cuidado ambiental; por tales razones o por intereses sociales, políticos, económicos, entre otros, los criterios ambientales pasan desapercibidos y vinculados con ellos el sector industrial, el medio ambiente y la afectación en los seres humanos (Enriquez, 2017)

Las empresas de productos lácteos producen grandes cantidades de residuos líquidos, sobre todo leche diluida, lecha separada, crema y suero; en el que incluyen grasas, sólidos suspendidos, nitrógeno y aceites. Las descargas de estos residuos sin tratamiento previo se han convertido en un foco contaminante, ya que los lavados poseen residuos alcalinos y químicos que se utilizan para mezclar la leche y otros productos lácteos; así como las herramientas y materiales caramelizados de las latas, tuberías, tanques, bombas, tambos, mantequeras y salidas calientes (Buenaño, 2021).

Luego de analizar los recursos que producen las industrias lácteas se piensa en la forma de deducir como es el funcionamiento de la Economía Circular, o de como un modelo emergente conocido como la Economía Verde busca contribuir con el cuidado medioambiental. Actualmente, el presente modelo se contrapone a la Economía Lineal también conocida como la filosofía clásica, que aplican todas las industrias bajo un modelo de producción y consumo en el que se enfoque en la cantidad de producir más no en reutilizar sus recursos (Congreso Americano del Sector Lácteo, 2018).

Por lo tanto, la problemática principal en la industria láctea se menciona que existen falencias significativas en el manejo de sus residuos, por ende, para lograr optimizar estos recursos se requiere una revalorización, también la Normativa actual exige garantizar la seguridad alimentaria a través del “Reglamento de control y regulación de cadena de producción de leche” (Agrocalidad, 2013).

De esta manera, se pretende analizar en gestión empresarial de lácteos en la ciudad de Guayaquil según la Norma ISO 26000, que permita contribuir con el medioambiente, planteando la siguiente formulación del problema:

¿De qué manera la Responsabilidad social corporativas de las pymes aportaría en la gestión empresarial de lácteos en la provincia del Guayas?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el impacto de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en la sostenibilidad empresarial del sector lácteos en la provincia del Guayas en el periodo 2021-2022.

Objetivos Específicos

- Establecer teorías relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en la sostenibilidad empresarial del sector lácteos.
- Medir el impacto positivo que generan las acciones de Responsabilidad Empresarial Corporativa en las empresas de lácteos de la provincia del Guayas.
- Proponer estrategias relacionadas con la responsabilidad social que permita mejorar la sostenibilidad empresarial en las empresas de lácteos en la provincia del Guayas.

Justificación

La Responsabilidad Social en la actualidad se ha convertido en un paradigma con el objetivo de generar prosperidad económica, proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación de esta manera aportar al desarrollo sostenible. El creciente interés de los estados, la sociedad, los gobiernos y en principal las industrias lácteas con la implementación de la economía circular, ha promovido el estudio acerca de su conexión directa con la gestión Ambiental (Mejía & Noriega, 2022).

“Por su parte, es importante considerar que la RSE debe implementarse adentro de la empresa; es decir direccionando sus preocupaciones por el bienestar de los colaboradores, por la productividad, por el clima laboral, por el desarrollo personal y por la seguridad en el trabajo” (Chaluisa & Chimbo, 2022).

Es por eso que, para el presente trabajo de investigación, el análisis del impacto de la RSE para las empresas de lácteos de la ciudad de Guayaquil se ha enfocado al desarrollo de una herramienta de gestión que permita garantizar las condiciones laborales en la empresa, mejore la relación con los stakeholders primarios internos contribuya a la preservación del medio ambiente mientras se genera un crecimiento económico sustentable para la organización (Cedeño, 2019).

La importancia de este estudio se da porque las empresas de productos lácteos producen grandes cantidades de residuos líquidos, mayormente leche separada, leche diluida, crema y suero, en el que se incluyen aceites, grasas, sólidos suspendidos y nitrógenos. La descarga de estos sin ningún tipo de tratamiento se ha convertido en un foco contaminante que altera la gestión medioambiental (Van & Núñez, 2022).

Por ello Mayorga (2016), sostiene la importancia del reconocimiento de los métodos que se deben emplear para el tratamiento del principal recurso, con la finalidad de que pueda ser reubicada o reutilizada, considerando que el agua es utilizada en la transformación de productos lácteos como uno de los recursos mayormente afectado, y en base al criterio de preservación ambiental, es

necesario la implantación de herramientas de economía circular en la industria láctea, aportando a la sostenibilidad de las industrias y generando mayores créditos económicos.

Finalmente, en las PYMES se logra que la percepción de la responsabilidad social posee una estrecha relación en cuanto a la dimensión ambiental con un resultado de muy significativo, en otras palabras, que se debe mantener el cuidado del ambiente por ser sustancial por parte de las PYMES, ya que les permite contribuir a la reducción de la contaminación ambiental y mejorar la calidad de vida de la población, también la dimensión en el nivel económico generando impacto positivo en los grupos de interés tanto internos como externos (Chaluisa & Chimbo, 2022) .

1 CAPÍTULO II

1.1 Marco Teórico

En 1889, el filantrópico empresario estadounidense Andrew Carnegie, fundador de U.S. Steel, estableció la importancia de gestionar la empresas en dos principios elementales: caridad, que propone que las personas adineradas poseen la obligación de compartir sus riquezas con quienes no tuvieron la posibilidad de contar con una mejor situación económica; y resguardo, que entiende que los bienes que poseen las personas de clase social media alta son de la sociedad; principios que para la época se vinculaban vigorosamente con lo que figuraba la RSE (Cancino & Morales, 2008) citado por Vidal (2020).

En los últimos años la globalización de los bienes y servicios ha provocado un inmenso debate acerca de las relaciones que deben implementarse en las empresas y la sociedad consciente de que las acciones empresariales los cuales provocan consecuencias ante los grupos de interés. En este contexto, actualmente son cada vez más las empresas que se ven presionadas por el entorno e implementan políticas de RSE que en mucho de los casos deben estar en el marco del marketing y la filantropía y que se relaciona con la concepción ética de la empresa y el objetivo de la RSE (Buenaño, 2021).

Por dicha razón, la RSE se ha convertido en uno de los términos esenciales en el mundo de los negocios y académico; no obstante, sus bases conceptuales se ven arraigadas desde hace bastante tiempo atrás. Es por eso, que a finales del siglo XIX se origina un nuevo modelo de gestión empresarial que se encuentra

orientado en la búsqueda de la rentabilidad de la organización sino también en la preocupación por la sociedad o mercado en el que se desarrolla.

No obstante, y pese a estos inicios que son netamente filantrópicos, en la medida en que han realizado estudios en los que desarrollan temas respecto a la RSE, los autores han incorporado información sobre los responsables de una empresa frente a la sociedad. Por tal motivo, se ha establecido varios conceptos por múltiples ciencias, disciplinas y organismos que le promueven en práctica (Preziosa, 2005) citado por Vidal (2020).

Por consiguiente, para lograr una definición global, se requiere pasar por cierta hermenéutica de libros vinculados con la RSE; por ende, se describe conceptos que se consideran completos y es importantes abarcarlos:

CONCEPTOS DE LA RSE	
(Bowen, 1953)	(Alvarado, Bigné, & Currás, 2011)
Las primeras bases de lo que hoy se entiende como RSE fueron fijadas por Howard Bowen, quien a través de su libro “Social Responsibilities of the Businessman” (1953) define a la responsabilidad social como la obligación de los empresarios para tomar decisiones y crear políticas corporativas que beneficien los	Para Alvarado, Bigné y Currás (2011), profesores de la Universidad de Valencia, basados en una investigación con fuentes secundarias de información de naturaleza conceptual, la RSE es la actuación ética de la empresa en la relación con la sociedad; que, además, incluye la obligación de crecer ella misma en

objetivos y valores de la sociedad (Bowen, 1953).	tanto sistema de stakeholders, el cumplimiento de sus responsabilidades económicas y legales.
(Organización Internacional de Normalización, 2010)	(Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)
La Organización Internacional de Normalización - ISO 2010, a través de la guía ISO 26000, define a la RSE como: la responsabilidad de una organización antes los impactos que su accionar ocasiona en el medio ambiente y la sociedad, mediante un comportamiento ético que toma en consideración las expectativas de sus partes interesadas y que contribuye al desarrollo sostenible (Organización Internacional de Normalización, 2010).	Para la Comisión Europea (2001) la RSE se define como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Tomado de (Vidal, 2020)

De acuerdo a los diversos enfoques, es posible concluir que, con el pasar del tiempo del término de la RSE se ha ido transformando a un concepto y alcance, aunque en sus inicios era considerada como las acciones de caridad empresarial, pero en la actualidad ya no solo se relaciona con actividades de solidaridad sino con cumplimiento de obligaciones legales que se componen de

estrategias, proyectos y acciones que realiza la empresa direccionadas no solamente al crecimiento económico sino de la búsqueda del desarrollo sostenible mediante la dotación de beneficios a las partes externas como proveedores, comunidad, clientes y la preservación del medio ambiente (Segovia, 2018).

Por otra parte, La RSE se encarga de analizar la forma en la que influye una organización en la sociedad, por la que es una herramienta orientada en diversas áreas de una organización, sin tomar en cuenta tamaño, naturaleza y actividad, que tiene como finalidad analizar el impacto que se genera a través de su actividad de forma directa o indirecta en el entorno, los derechos humanos de los grupos de interés, la calidad de impacto medioambiental y económico, la ética empresarial. La responsabilidad social empresarial hace mucho tiempo desistió de ser una política secundaria de las empresas. El afán de cumplir ciertos estándares comenzó a convertirse en estrategias como parte esencial en los valores corporativos y el giro de los negocios (Cantos, 2018).

La responsabilidad social corporativa es un concepto que se encuentra en evolución, ya que la mayoría de organizaciones, tanto de carácter social como empresarial en el que se concientiza la necesidad de ser socialmente responsables. De hecho, es posible confirmar que no existe ninguna grande o mediana firma nacional o multinacional que no cuente con un área que se dedique a esta práctica (Morán et al, 2019).

De igual forma la responsabilidad social corporativa es un tipo de autorregulación empresarial que se origina con la finalidad de ser socialmente responsable ofreciendo más rentabilidad de lo que muchas organizaciones creen y

otorga grandes beneficios a la imagen de la marca. Esto significa, que puede ser rentable, ya que la organización aplicando la RSE adquiere una buena reputación corporativa, captando mayor demanda, incrementando la producción y lograr mayores beneficios (Palacio, 2020).

No obstante, más allá de la importancia que tiene la implementación de un modelo de RSE es interesante saber que otorga la posibilidad de realizar las acciones de responsabilidad social para vincularse con el público y plantear un correcto cultivo para la captación de nuevos mercados.

1.2 Revisión Teórica

En la revisión teórica se establecerá conceptos que se relacionan con las variables identificadas en el presente estudio, entre ellas se menciona la siguiente:

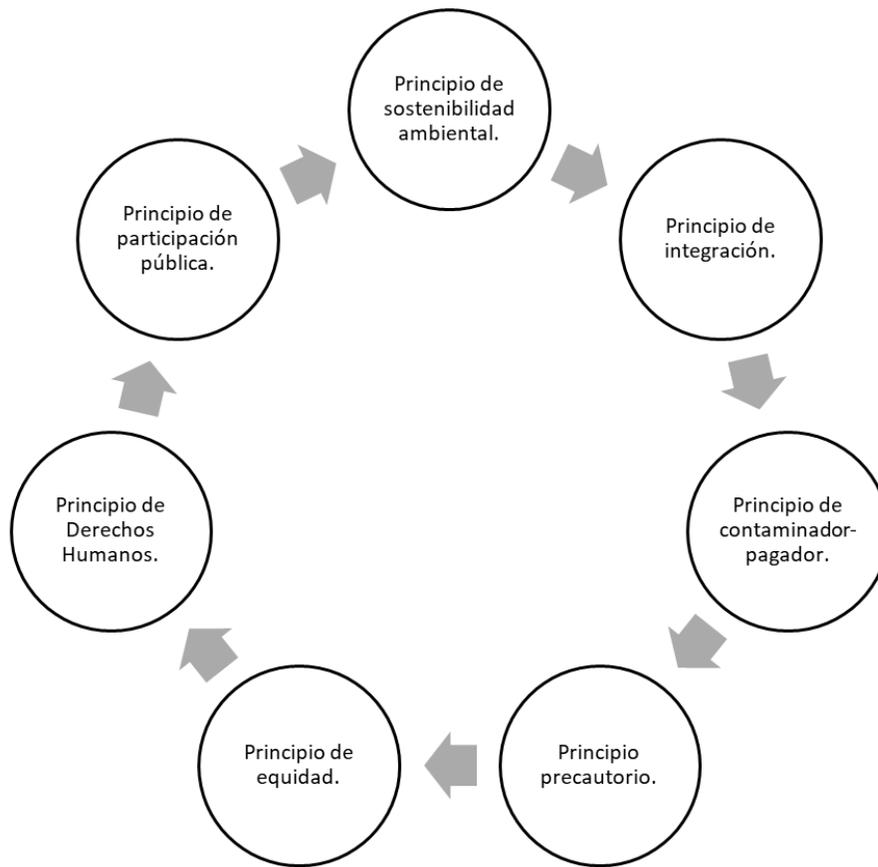
Principios del Desarrollo Sostenible

La cuestión ambiental no puede ser relegado a una visión ni a una fórmula preestablecida; comenzando de principios se debe elaborar fórmulas para cada organización de acuerdo a la actividad que se efectue (CEPAL, 2020).

A continuación, se muestra una breve descripción de principios relevantes sobre asuntos ambientales, la cual su utilidad puede ser utilizado para evaluar políticas ambientales, en otras palabras aquellas que formulan los gobiernos estatales. De igual forma, se puede adaptar con la finalidad de evaluar políticas corporativas y proyectos particulares.

Por lo tanto Los principios de la sostenibilidad son los siguientes:

Figura 1 Principios de la sostenibilidad



Fuente: Tomado de (Dunne, 2020)

Principio de sostenibilidad ambiental

Poder obtener el confort y el estilo de vida actual no es gratuito para la humanidad, ya que se ha tenido un gran costo que es la degradación ambiental, por ejemplo, la contaminación del agua y aire, la deforestación, la pérdida de biodiversidad y el calentamiento global. El crecimiento físico de nuestro sistema económico alcanza un límite, a partir del cual se agota los recursos que dañan irreversiblemente los ecosistemas de los cuales depende la humanidad (CEPAL, 2020).

Principio de integración

El famoso Brundtland de 1987 define de forma clara lo siguiente: "El tema común en toda esta estrategia para el desarrollo sostenible es la necesidad de integrar consideraciones económicas y ecológicas en la toma de decisiones." Por ende, se debe lograr que tomen decisiones tanto en el ámbito público como privado y puedan considerarse cuestiones que tengan que ver con la sostenibilidad (Dunne, 2020).

Principio de contaminador-pagador

El hecho que las organizaciones paguen por el costo que se produce por la contaminación pareciera un tema que no es de topar hoy en día. Sin embargo, el principio de quien contamina paga establece que la organización o compañía debe evitar la contaminación o remediar el daño generado. Esto no significa que el dueño deba pagar dinero al gobierno o a otros, sino que deben pagar por las medidas de control apropiadas con el fin de evitar la contaminación (CEPAL, 2020).

Principio precautorio

El riesgo (R) de cualquier actividad se lo puede definir como el producto entre la magnitud (M) de sus efectos y la probabilidad (P) de que ocurra. Si lo planteamos matemáticamente puede expresarse como $R(x) = M(x) \cdot P(x)$.

Entonces, cada vez que la magnitud de un evento sea elevada y la probabilidad incierta, al no tener una certeza científica, se presenta un caso donde aplicar el principio precautorio (Dunne, 2020).

El principio 15 de la Declaración de Río lo define de la siguiente manera:

“Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente”.

No obstante, si la actividad presenta un riesgo elevado pero es conocido, en lugar de acción precuatoria es acción preventiva.

Principio de equidad

La equidad de acuerdo al diccionario es definida como una cualidad que consiste en no favorecer en el trato a una persona afectando o perjudicando a otra. Esto significa que se debe brindar a cada uno lo que necesita, ni más ni menos, asegurando el trato de forma igualitaria para todos, pero tomando en cuenta las diferencias de cada uno de ellas (CEPAL, 2020).

Principio de Derechos Humanos

Los Derechos humanos se basan en la moral, la justicia y la equidad y se dan a todos por su condición humana sin distinción alguna de raza, color, sexo, religión, idioma, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Los Derechos Humanos se consideran indispensables para la dignidad humana y son inalienables, lo cual significa que no pueden ser vendidos, quitados o regalados.

Principio de participación pública

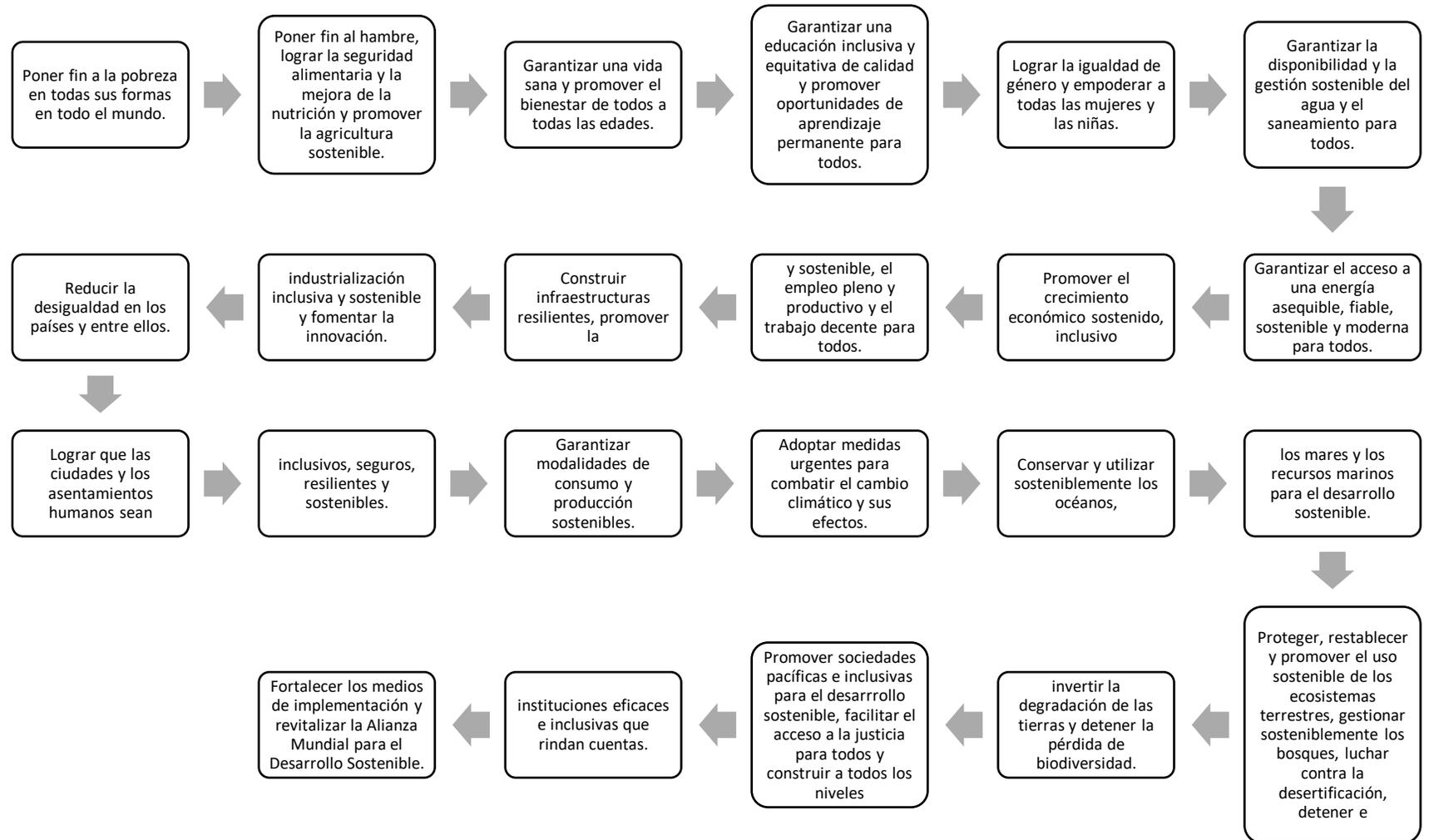
Los Derechos Humanos abarcan el derecho de los ciudadanos a participar en la formación de las decisiones y políticas que causan efectos negativos. Si bien es cierto, existen diversos tratados, declaraciones y convenciones que han reforzado y elaborado estos derechos, dentro del principio 10 de la Declaración de Río de 1992 se establece la importancia y sabiduría de brindar información pública de calidad y también alentar la participación pública (Dunne, 2020; Buenaño, 2021).

Objetivos del Desarrollo Sostenible

La Agenda 2030 diseñada para el Desarrollo Sostenible, la misma que tuvo aprobación en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, ha logrado establecer una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la accedieron y servirá como guía de referencia para el trabajo de la institución en pos de esta visión durante los próximos 15 años.

Los objetivos del Desarrollo Sostenible es considera como una oportunidad para América Latina y el Caribe, es por eso que dentro de la agenda 2030 se plantean 17 objetivos que se muestran a continuación:

Figura 2 Objetivos de la Sostenibilidad



Fuente: Tomado de (CEPAL, 2020)

Gestión de Residuos

El manejo de los residuos sólidos es un problema que se da a nivel mundial, por ello, una de las alternativas dentro del sector lácteos es aplicar la utilización de lactosuero para reducir la contaminación ambiental.

Los residuos sólidos que se producen por el proceso productivo en la gran parte de los casos se dan en los productos reciclados hacia otros sectores industriales, en tanto que los lodos generados en plantas de tratamiento son reutilizados como abono o dispuestos en vertederos (Buenaño, 2021).

Esta circunstancia predomina una disyuntiva ambiental, es decir, que, por un lado, genera beneficio económico y por otro manifiesta deterioro medioambiental mediante la contaminación de recursos naturales y degradación en calidad de vida de la comunidad.

De hecho, en relación a la alimentación:

“Para mantener a las vacas en una dieta apropiada los ganaderos las alimentan a base de cereales y sobre todo de soja, alimentos que deben importar. La mayoría de la soja procede de Sudamérica, donde grandes extensiones de bosques están siendo taladas para destinar el terreno al cultivo de la soja. Soja que servirá para alimentar a las vacas en vez de alimentar a las personas” (Argemi, 2018).

La industria de lácteos forma parte de los sectores productivos que han tenido impacto sobre el medio ambiente, bien sea a mediante sus procesos productivos, así como por su distribución. Por ello, a continuación se muestra el

nivel de contaminación de las industrias lácteas con el medio ambiente y el manejo de los residuos generados en la elaboración de sus productos.

El desperdicio que se produce en las empresas lácteas pueden ser reutilizados como materia prima que sirve para genera energía renovable y el desarrollo sostenible. El avance lógico de los tiempos junto con el desarrollo tecnológico brinda aportes para transformar los desechos derivado de la industria en un producto revalorizado con capacidad de ser introducido en un nuevo mercado conocido como el mercado energético (Infolactea, 2018).

Según Galanakis (2018) “El diseño de las plantas de transformación tendrían que implementar tecnologías que permitan darle un valor agregado a su organización”(p.70). Las aguas residuales causan la contaminación orgánica cuando se encuentran en estado disuelto y biodegradable, además se encuentran cargadas de residuos que interceptan las tuberías lo que conserva tendencia a la acidificación y una rápida fermentación, por tal motivo al presentarse los productos que se descomponen rápidamente beneficia el desarrollo de algunos tipos de microorganismos que llegan a perturbar el buen funcionamiento de la planta de tratamiento (Sánchez, 2019).

El manejo de residuos sólidos se encuentra conformado por todas las actividades funcionales u operativas vinculadas con la manipulación de residuos sólidos que se generan desde el lugar donde se producen hasta la disposición final de los mismos. La separación en la fuente de los residuos, es responsabilidad del encargado de generar, y se debe usar los recipientes que faciliten la identificación, para luego separarlos, acopiar y aprovechar (reciclaje, recuperación

o reutilización), o disposición final adecuada de los residuos que se generan en la producción de productos lácteos (Luque, 2020).

1.3 Marco Contextual

Industria Láctea

La industria Láctea en Ecuador actualmente genera empleo a más de 1 millón de personas en su cadena productiva en el año, por lo que podría llegar a convertirse en el pilar fundamental de la reactivación económica en el país. Los lácteos forman parte de los productos de primera necesidad, es por eso que la oferta en el mercado se ha ido diversificando (Lácteos Latam, 2020).

“Por otra parte, los productos lácteos representan el 14% del PIB Agroalimentario del Ecuador, que se debe explotar el potencial para lograr tener en exportación productos con valor agregado” (CLI Ecuador, 2020).

Aunque, al inicio de la crisis sanitaria ocurrida en el 2020 se logró observar un crecimiento de ventas por el abastecimiento masivo, la venta de lácteos y derivados se vio afectada por el cierre de negocios alineadas a este sector y su crisis financiera. El incremento o decrecimiento de ventas de los productos posee relación directa con el crecimiento demográfico y económico de una zona y su respectiva demanda (CLI Ecuador, 2020).

Hoy en día, la producción láctea conforma una disyuntiva socioambiental, ya que, por una parte, es una industria que posee un crédito económico y alimenticio que logra beneficiar a la población de un país; pero, por otra parte,

acarrea muchos conflictos socio-ambientales que se pueden intensificar mientras existen población cercana a las mismas.

El proceso de producción de los lácteos causa contaminación en diversos puntos estratégicos del entorno de la organización, en primer lugar, ha causado daños en el ambiente (recursos; suelo, aire y agua); en segundo lugar, al ganado, y finalmente, uno de los efectos más graves, es el que pueden causar las externalidades negativas a las personas, colaboradores y moradores aledaños de las industrias.

Las industrias productivas de las empresas en muchas ocasiones poseen deficiencias y limitaciones en el control de descarga y desechos que pueden llegar a afectar a los colaboradores y sectores aledaños. La industria láctea formal se encuentra realizando esfuerzos de mejora e innovando su tecnología con el fin de reducir el impacto ambiental, garantizando la sostenibilidad en sus procesos (Argemi, 2018).

La industria láctea, así como otras industrias generan contaminantes ambientales, comenzando desde el proceso de crianza y alimentación de las vacas hasta la producción de leche y sus derivados. Esta degradación ambiental afecta la calidad de vida de la población cercana a las industrias en caso de no controlar y prevenir desde la industria y los gobiernos locales (Lácteos Latam, 2020).

Es importante resaltar, que si bien es cierto toda actividad productiva conlleva el uso de los recursos y genera impactos, las organizaciones tienen la

responsabilidad social y ambiental de efectuar evaluaciones y medidas que precautelen los problemas que podían generar las actividades productivas en la comunidad y medio ambiente.

El principio de precaución se basa en 5 pilares que son: la responsabilidad, el respeto, prevención, obligación y la información. La gestión ambiental dentro de una organización se da conforme a los recursos organizacionales y financieros, con la finalidad de alcanzar unos objetivos ambientales que forman parte de los objetivos globales de la empresa. Esto se da con un adecuado control y tratamiento de aguas residuales con el objetivo de amenorar los daños que se producen tanto al medio ambiente y a las poblaciones aledañas (Argemi, 2018).

1.4 Materiales y Métodos

El presente estudio posee un enfoque mixto, ya que tiene como finalidad analizar una realidad objetiva a través de este análisis se puede medir las variables que intervienen en el estudio y a su vez predecir su futuro comportamiento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por lo tanto, se realizará un análisis estadístico de los resultados obtenidos en el lapso de la investigación, sin que el autor modifique los datos a analizar o sus variables, por lo que el presente estudio es de tipo no experimental, siendo la parcialidad u objetividad una de las principales peculiaridades en esta investigación.

La información que se recolecta corresponde a los años 2018-2023, un tiempo específico y definido, como parte de las características de las

investigaciones no experimentales transaccionales. Esto se debe a que también se hará una descripción sobre la inversión efectuada, sus características, efectos y las causas que originaron el estudio, por ende, se cataloga como una investigación de tipo descriptiva, ya que explicará el porqué del fenómeno estudiado.

También es considerada como una investigación documental porque analizará bases de datos de procesos de manejo de residuos, es decir, se obtendrá toda la información teórica necesaria para analizar el estudio.

2 CAPÍTULO II

2.1 Metodología del Proceso de Investigación

Para definir la metodología de la presente investigación se plantean los métodos, técnicas, población y muestra con la que se pretende trabajar para la recolección, análisis e interpretación de los datos con la finalidad de brindar respuesta al problema planteado.

Dentro de los métodos de investigación, se utiliza el nivel de confianza de 95 % significa que el intervalo de confianza abarca el valor verdadero en 95 de 100 estudios desarrollados.

2.2 Enfoque de investigación

Para el presente estudio se plantea un tipo de investigación con enfoque mixto, ya que se tiene como finalidad diagnosticar las prácticas de responsabilidad social proponer estrategias que permita mejorar la sostenibilidad empresarial en las empresas de lácteos de la provincia del Guayas.

Tal como expresa el autor Bernal (2017) el enfoque cuantitativo tiene como finalidad analizar datos que permiten obtener respuestas de investigación a través de medición numérica, estadística con exactitud de los patrones de comportamiento de una población.

Así como también se desarrolla el enfoque cualitativo en el que se describe importancia y características relevantes de la investigación a través de entrevistas que se componen de preguntas abiertas.

2.3 Tipo de investigación

Para la presente investigación se plantea un tipo correlacional-causal que según Hernández Sampieri, (2018) tiene como finalidad describir relaciones entre dos o más variables en un momento predeterminado.

Por lo tanto, la investigación se analizará el impacto de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en la sostenibilidad empresarial del sector lácteos en la provincia del Guayas en el periodo 2021-2022.

2.4 Universo y muestra

2.4.1 Universo

"El Universo también conocido como población en una investigación, que son los elementos (objetos, personas, programas, sucesos, sistemas, bases de datos) globales, finitos e infinitos" (Condori, 2020).

Este grupo de empresas del sector (179 empresas) reportaron 5,391 plazas laborales en 2020, de las cuales el 70% correspondieron a las empresas grandes.

Figura 3 Número de empresas y empleados

Número de empresas y empleados

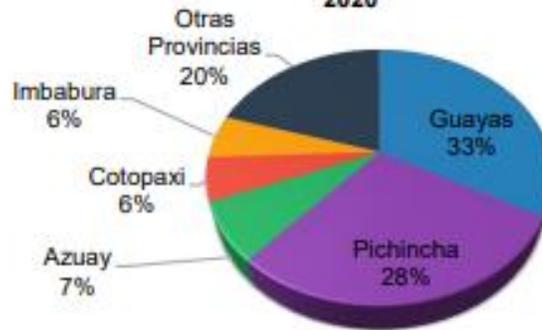
Producción de leche cruda de vaca. (A014102)	# Empresas 2020	# Empleados 2020
Grande	2	166
Mediana	6	195
Pequeña	25	267
Microempresa	37	167
Total general	70	795

Fuente: SUPERCIAS, (2020)

Número de empresas y empleados

Elaboración de Productos Lácteos. (C10500)	# Empresas 2020	# Empleados 2020
Grande	15	3,612
Mediana	16	441
Pequeña	32	322
Microempresa	46	221
Total general	109	4,596

Participación (%) del # de empresas por provincia 2020



Fuente: SUPERCIAS, (2020)

2.4.2 Muestra

Sin embargo, “la muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población” (Condori, 2020, pág. 3).

De acuerdo a la población establecida se considerará solo las pertenecientes de la provincia del Guayas 1628 colaboradores, a los cuales se les aplicará la fórmula de muestra determinar las personas que serán utilizadas para la recolección de datos y planteamiento de encuesta de la presente investigación.

Entre los criterios de inclusión que se utiliza para establecer la muestra es que todos laboran en una empresa perteneciente a un mismo sector que es el

seor Lácteo de la provincia del Guayas. Es decir, que se plantea el muestreo no probabilístico que comprende distintas variantes: conveniencia, intencional, por cuota y bola de nieve.

La fórmula que se aplica es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

p = % Probabilidad de éxito: 50% (0.50)

q = % Probabilidad de fracaso: 50% (0.50)

e = % Error o diferencia muestral (e^2)= 5% (0.05)

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población: 1628

Z_{α}^2 = Margen de confiabilidad: 95% (1.96)

Total de Muestra = 311

2.5 Definición y comportamiento de las principales variables

2.5.1 Conceptualización

Responsabilidad Social Corporativa

Es una visión de negocios que abarca el respeto por los valores éticos, las personas, el medioambiente y la comunidad con la gestión misma de la compañía, independientemente de los productos o servicios que comercialice (Ayala, 2021).

Sostenibilidad empresarial

La sostenibilidad empresarial se refiere a las empresas que se encargan de crear valor social, económico y medioambiental a medio y largo plazo con la finalidad de contribuir al bienestar de las comunidades en la que operan y de las generaciones futuras (Zanfrillo & Artola, 2021).

2.5.2 Operacionalización

A continuación, se especifica las actividades que se realizarán con el fin de medir una variable, la cual se detalla a continuación:

Tabla 1 Operacionalización

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y/O MÉTODOS
Responsabilidad Social Corporativa	“La sostenibilidad consiste en asegurar las necesidades del presente sin comprometer las del futuro” (Ayala, 2021).	Compromisos éticos Arraigo en la Cultura Organizativa Gobierno Corporativo Relaciones con la Competencia Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés Balance Social/ Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad Compromiso con el Desarrollo Infantil Valoración de la Diversidad Cuidados de la Salud, Seguridad y	Encuesta

		Condiciones de Trabajo Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	
Sostenibilidad empresarial	“Es la forma de actuación adoptada por las empresas para dirigir su actividad de manera sostenible y ética” (Palacio, 2020).	Fortalezas y Debilidades Beneficios y Proyección	Entrevista

Elaborado por: Crespo, 2023

2.6 Métodos Empíricos

2.6.1 Cuestionario

Según expresan Abascal y Grande (2017), Es un cuestionario que se compone de preguntas que se realiza a un grupo de personas con la finalidad de recolectar datos, basado en un enfoque cuantitativo, ya que se analiza de forma estadística.

Por ende, el cuestionario estaría dirigido a colaboradores que integran las diversas compañías del Sector Lácteo de la provincia del Guayas.

2.6.2 Entrevista

Según menciona Díaz (2017), es una conversación que se mantiene con una pregunta basada en una serie de preguntas que plantea el investigador y sobre la persona entrevistada.

Por lo tanto adicional a las encuestas efectuadas a 311 colaboradores se plantea 2 entrevistas orientadas a expertos en temas de Sostenibilidad que

permitiran conocer la medición del impacto positivo que generan las acciones de Responsabilidad Empresarial Corporativa en las empresas de lácteos de la provincia del Guayas.

2.7 Los métodos estadísticos

En la investigación se efectúa un análisis estadístico con la recolección de datos basada en la encuesta que se le realiza a un grupo de colaboradores que integran compañía del sector Lácteo de la provincia del Guayas.

2.8 Procesamiento y análisis de la información

- Se realiza la encuesta a los colaboradores del sector Lácteo con provincia del Guayas.
- Se gestiona la entrevista a dos Gerentes de Sostenibilidad en la provincia del Guayas
- Se procesan los datos en el programa excel para generar datos estadísticos.
- Se realiza el análisis comparativo de los resultados obtenidos, para determinar la incidencia entre la Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en la sostenibilidad empresarial del sector lácteos en la provincia del Guayas en el periodo 2021-2022.

3 CAPÍTULO III

3.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

Al analizar los datos, se muestran aspectos interesantes, tal es el caso de que gran parte de los colaboradores, demuestran que muy poco realizan prácticas de responsabilidad social ambiental, esto se da, debido a que la gran mayoría de personas no han escuchado estos términos.

Sin embargo, esto no quiere decir que conozcan bien lo que implica; casi todos concuerdan en que nunca han recibido capacitación acerca del manejo correcto de los residuos sólidos, resultado que se puede catalogar como grave puesto que, todas las empresas en especial del sector lácteo tienen como deber asistir a programas de capacitación que los ayuden a minimizar el impacto que ellos producen en el medio ambiente.

Así también se puede destacar que norma de tener un sistema de recolección y almacenamiento sanitarias vigentes, lo que arroja un resultado positivo, pues da fe de que estas empresas están conscientes que hay una norma que regula los residuos sólidos que estos generan, hecho importante para que los residuos, tengan un mejor aprovechamiento o un destino final adecuado.

Por lo tanto, es necesario tomar medidas básicas necesarias, poniendo en peligro, no solo al medio ambiente, sino a todos sus colaboradores y clientes, así como el preocuparse por el ambiente y motivación laboral que induce a los colaboradores a mejorar la productividad.

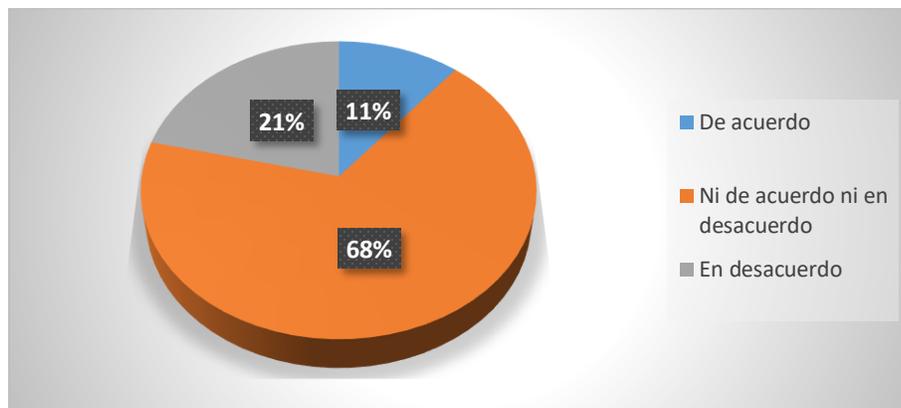
Compromisos éticos

1.1. ¿Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera que sea adecuada a sus partes interesadas?

Tabla 2 *Compromisos éticos*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	34	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	211	68%
En desacuerdo	66	21%
TOTAL	311	100%

Figura 4 *Compromisos éticos*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

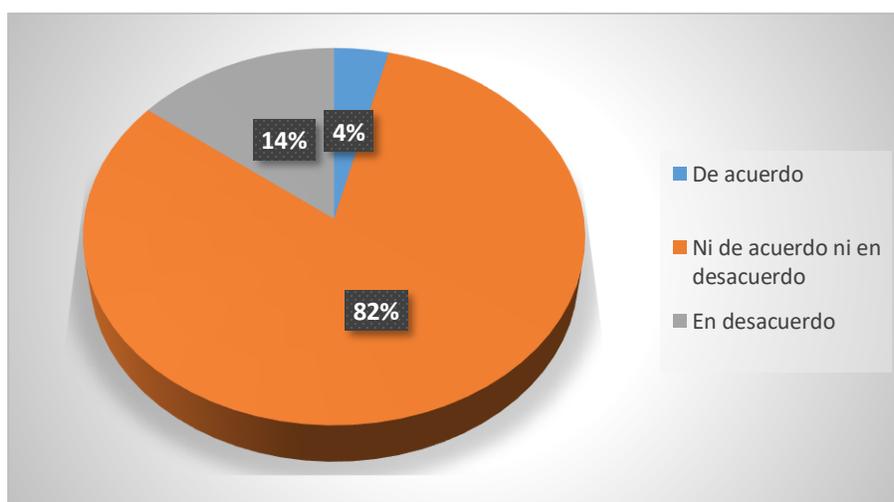
De acuerdo a los resultados se observa que el 68% de los colaboradores encuestados afirma que no está en de acuerdo ni desacuerdo al consultar sobre que si la empresa expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera que sea adecuada a sus partes interesadas.

1.2. ¿contemplan las siguientes partes interesadas: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios?

Tabla 3 *Compromisos éticos II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	12	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	254	82%
En desacuerdo	45	14%
TOTAL	311	100%

Figura 5 *Compromisos éticos II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

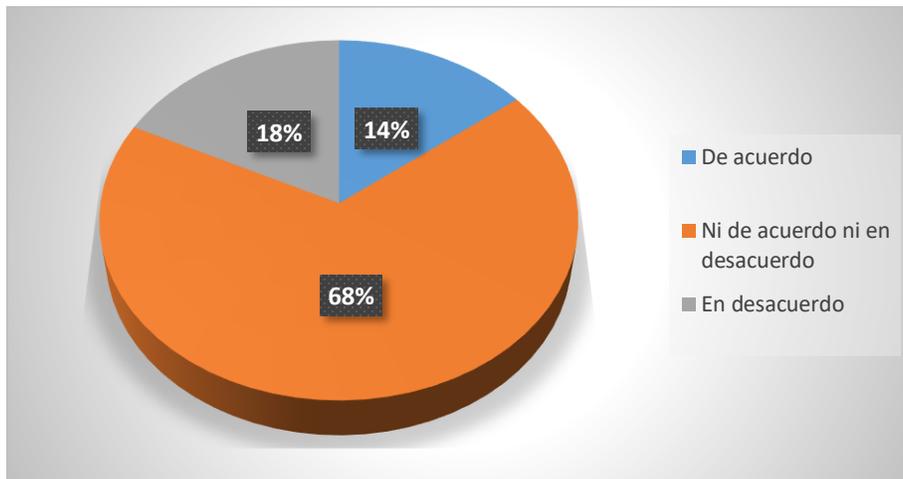
Según el análisis realizado en las encuestas, se puede determinar que no todos están de acuerdo en que la empresa donde laboran contemplan las siguientes partes interesadas: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios.

1.3. ¿son explícitos con referencia al compromiso ético en la gestión de las informaciones de carácter privado obtenidas durante los procesos de la empresa en su interacción con sus diversos públicos (clientes, empleados, proveedores, etc.)?

Tabla 4 *Compromisos éticos III*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	45	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	211	68%
En desacuerdo	55	18%
TOTAL	311	100%

Figura 6 *Compromisos éticos III*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

De acuerdo a la gráfica se observa que no todos afirman en qué, dentro de la empresa son explícitos con referencia al compromiso ético en la gestión de las informaciones de carácter privado obtenidas durante los procesos de la empresa en su interacción con sus diversos públicos (clientes, empleados, proveedores, etc.).

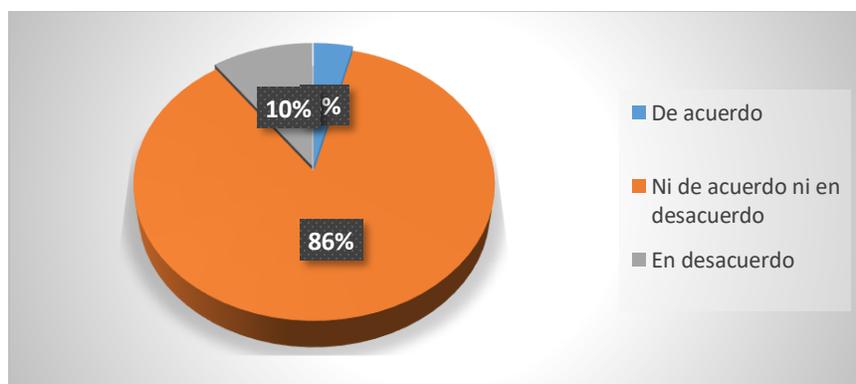
Arraigo en la Cultura Organizativa

2.1. ¿Los empleados de la empresa demuestran familiaridad en su día a día con los temas y conductas contemplados en el código de ética, aplicándolos espontáneamente?

Tabla 5 *Arraigo en la Cultura Organizativa*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	12	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	268	86%
En desacuerdo	31	10%
TOTAL	311	100%

Figura 7 *Arraigo en la Cultura organizativa*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

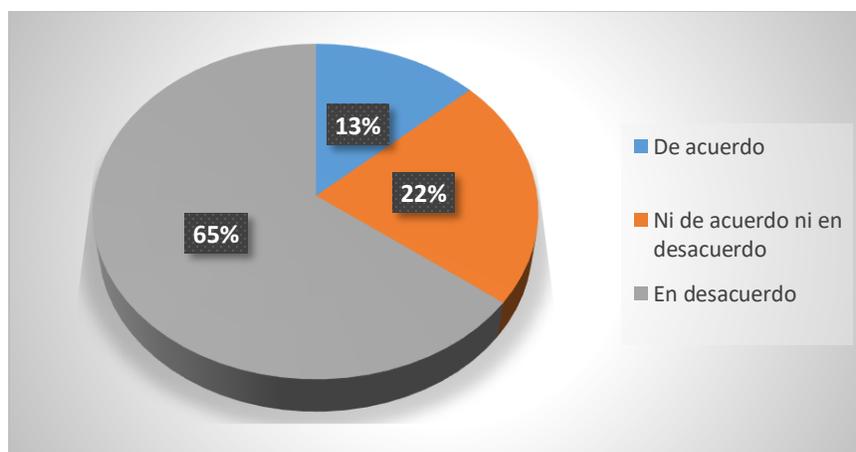
Por otra parte, dentro de las consultas a colaboradores se pudo observar que no todos indicaban que en las empresas demostraban familiaridad en su día a día con los temas y conductas contemplados en el código de ética, aplicándolos espontáneamente.

2.2. ¿La estructura organizacional desarrolló procedimientos para lidiar con denuncias y resolución de conflictos relacionados al incumplimiento de su código de conducta y/o su declaración de valores?

Tabla 6 *Arraigo en la Cultura Organizativa II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	41	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	22%
En desacuerdo	201	65%
TOTAL	311	100%

Figura 8 *Arraigo en la Cultura organizativa II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

Se confirma que el 65% de los encuestados dice que la estructura organizacional no desarrolló procedimientos para lidiar con denuncias y resolución de conflictos relacionados al incumplimiento de su código de conducta y/o su declaración de valores.

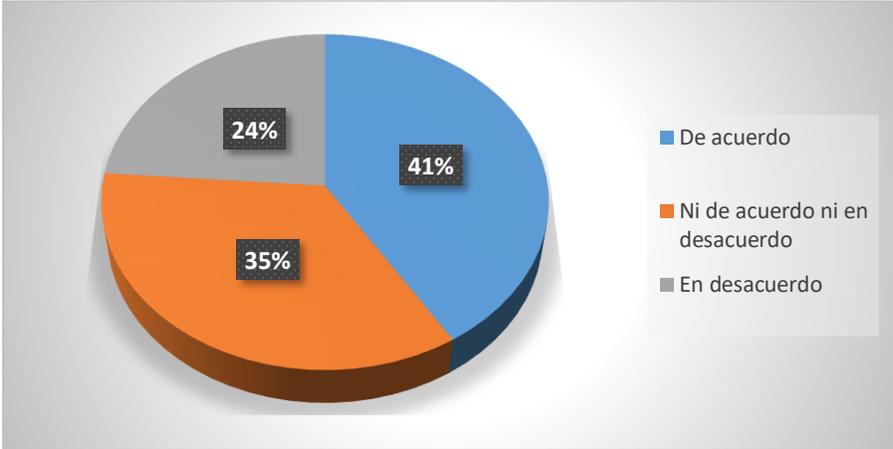
Gobierno Corporativo

3.1. ¿ La alta dirección de la empresa cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes?

Tabla 7 Gobierno Corporativo

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	128	41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	35%
En desacuerdo	74	24%
TOTAL	311	100%

Figura 9 Gobierno Corporativo



Fuente: Investigación de mercado, 2023

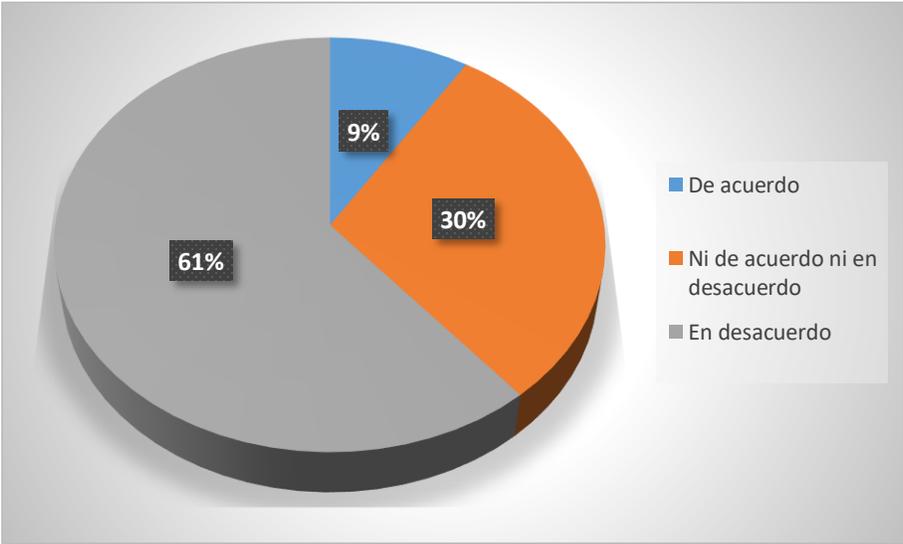
En los resultados también se confirmó a través del 41% de encuestados que la alta dirección de la empresa donde laboran sí cuentan con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes.

3.2. ¿ La alta dirección de la empresa utiliza estudios, encuestas y el apoyo de especialistas para fundamentar mejor la resolución de dilemas éticos, socioambientales y relativos a derechos humanos?

Tabla 8 *Gobierno Corporativo II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	28	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	30%
En desacuerdo	190	61%
TOTAL	311	100%

Figura 10 *Gobierno Corporativo II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

Sin embargo, a pesar de contar con los recursos el 61% afirma que la alta dirección de la empresa no utiliza estudios, encuestas y el apoyo de especialistas para fundamentar mejor la resolución de dilemas éticos, socioambientales y relativos a derechos humanos.

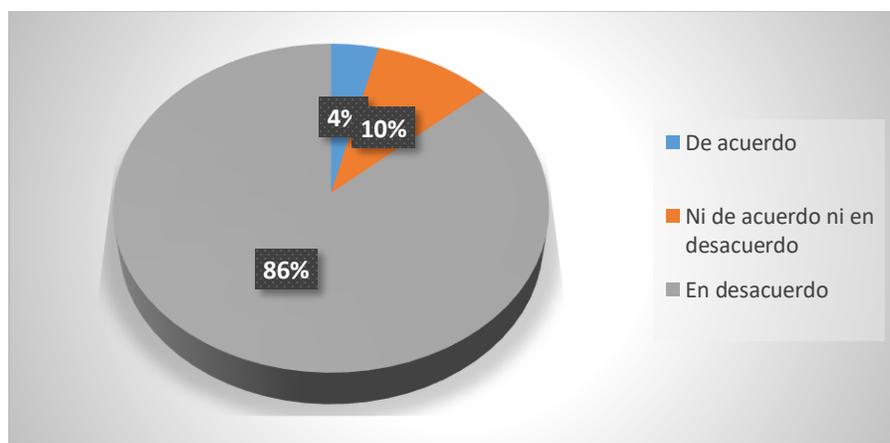
Relaciones con la Competencia

4.1. ¿Posee una política de no utilización de la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover sus productos y servicios?

Tabla 9 *Relaciones en la Competencia*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	12	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	10%
En desacuerdo	269	86%
TOTAL	311	100%

Figura 11 *Relaciones en la competencia*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

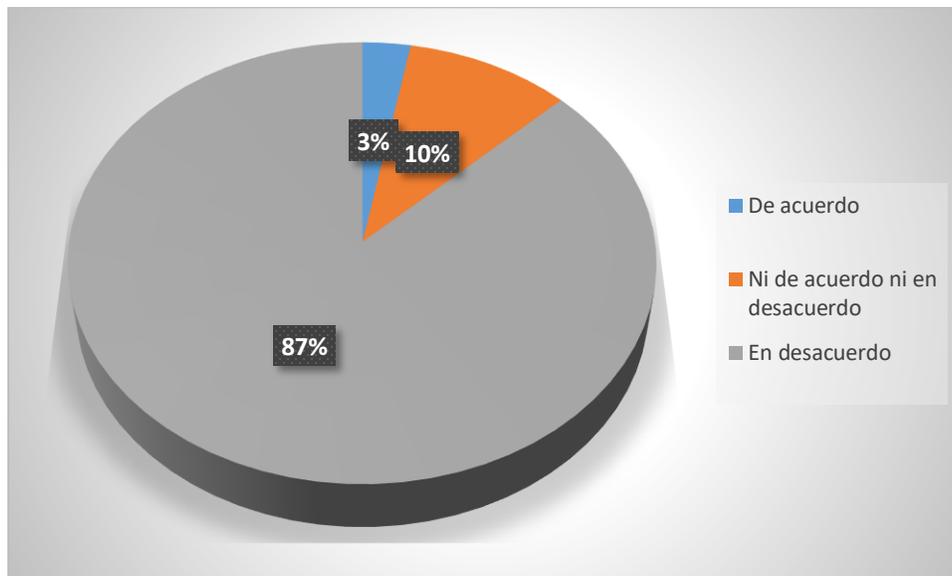
El 86% de los colaboradores confirman que en la empresa no poseen una política de no utilización de la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover sus productos y servicios.

4.2. ¿La política sobre competencia desleal alcanza a la cadena productiva de la empresa?

Tabla 10 *Relaciones en la Competencia II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	9	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	10%
En desacuerdo	271	87%
TOTAL	311	100%

Figura 12 *Relaciones en la competencia II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

El 87% también confirma que no existen políticas sobre competencia desleal alcanza a la cadena productiva de la empresa, lo cual consideran fundamental para que todos los colaboradores vayan alineados hacia los objetivos.

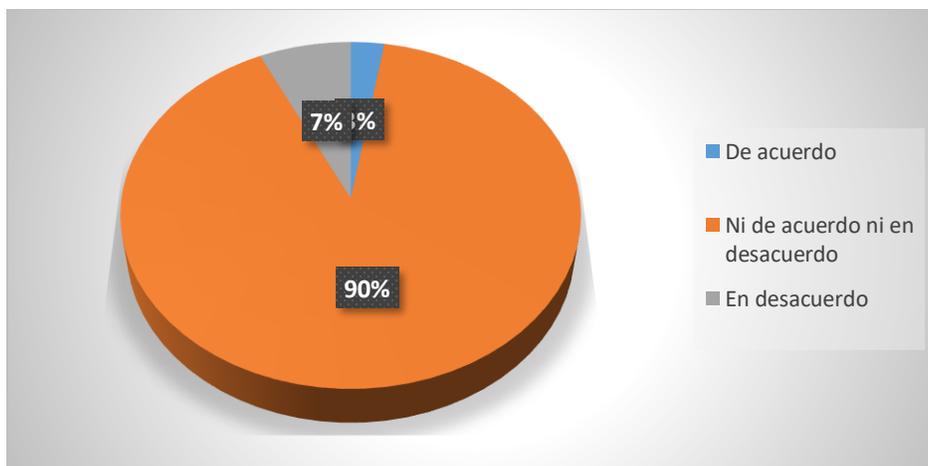
Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés

5.1. ¿ La empresa mantiene comunicación con grupos o partes interesadas que critiquen la naturaleza de sus procesos, productos o servicios para un mejor cuidado medioambiental?

Tabla 11 *Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	8	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	281	90%
En desacuerdo	22	7%
TOTAL	311	100%

Figura 13 *Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

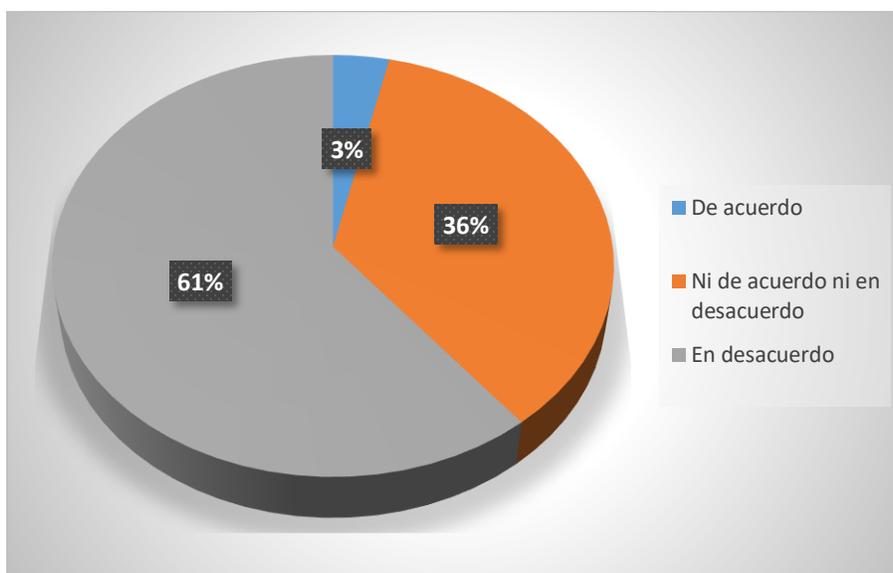
El 90% de los colaboradores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que si la empresa mantiene comunicación con grupos o partes interesadas que critiquen la naturaleza de sus procesos, productos o servicios para un mejor cuidado medioambiental.

5.2. ¿La empresa tiene políticas y/o procedimientos para responder prontamente a cualquier sugerencia, reclamo, esfuerzo o demanda de sus partes interesadas?

Tabla 12 *Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	11	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	36%
En desacuerdo	189	61%
TOTAL	311	100%

Figura 14 *Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

Así mismo el 61% de los colaboradores confirma que la empresa no La empresa tiene políticas y/o procedimientos para responder prontamente a cualquier sugerencia, reclamo, esfuerzo o demanda de sus partes interesadas, sobretodo en el cuidado medioambiental.

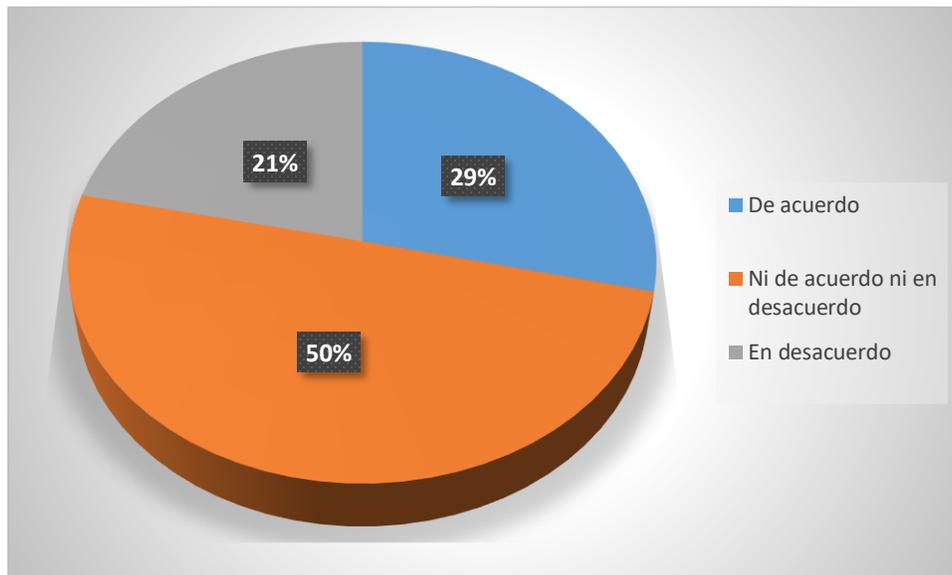
Balance Social/ Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad

6.1. ¿ Al producir el balance social la empresa tiene en consideración los principios Inclusión?

Tabla 13 *Balance Social / Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	89	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	155	50%
En desacuerdo	67	22%
TOTAL	311	100%

Figura 15 *Balance Social/ Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

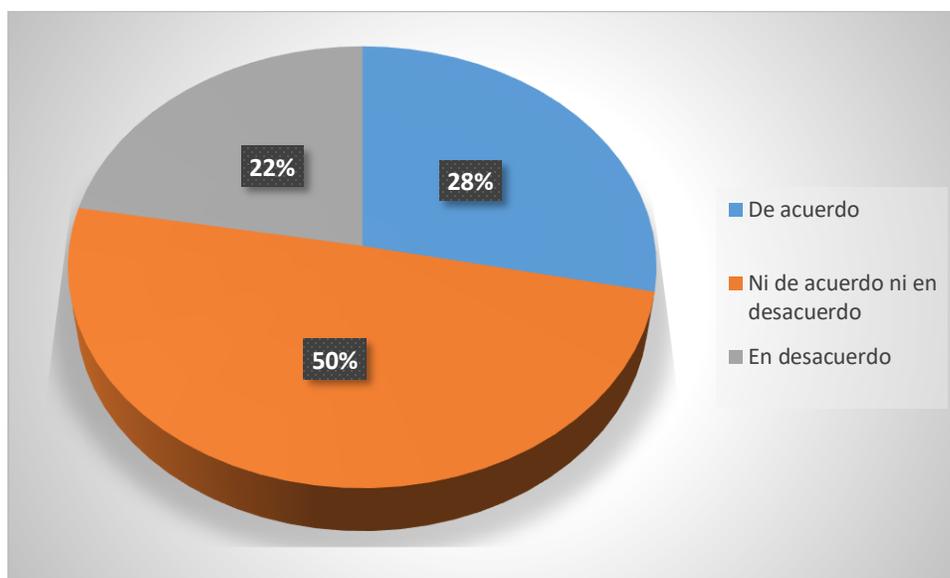
De acuerdo con los resultados el 50% de los colaboradores desconoce si al producir el balance social la empresa tiene en consideración los principios Inclusión, ya que pocos indicaban conocer dicho término.

6.2. ¿ Al producir el balance social la empresa tiene en consideración los principios Relevancia y Materialidad?

Tabla 14 *Balance Social / Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	88	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	154	50%
En desacuerdo	69	22%
TOTAL	311	100%

Figura 16 *Balance Social/ Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

Según los resultados, el 50% de los colaboradores tampoco tenían conocimiento si la empresa donde laboraban al producir el balance social la empresa tenían en consideración los principios Relevancia y Materialidad, lo cual puede afectar al medioambiente.

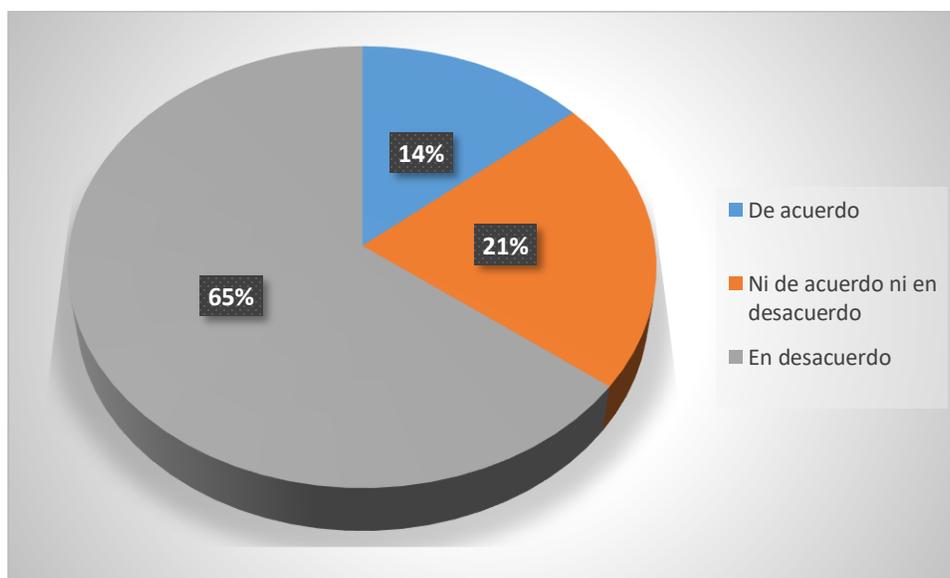
Compromiso con el Desarrollo Infantil

7.1. ¿ofrece programas específicos para la salud de la mujer embarazada?

Tabla 15 *Compromiso con el Desarrollo Infantil*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	43	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	22%
En desacuerdo	201	65%
TOTAL	311	100%

Figura 17 *Compromiso con el Desarrollo Infantil*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

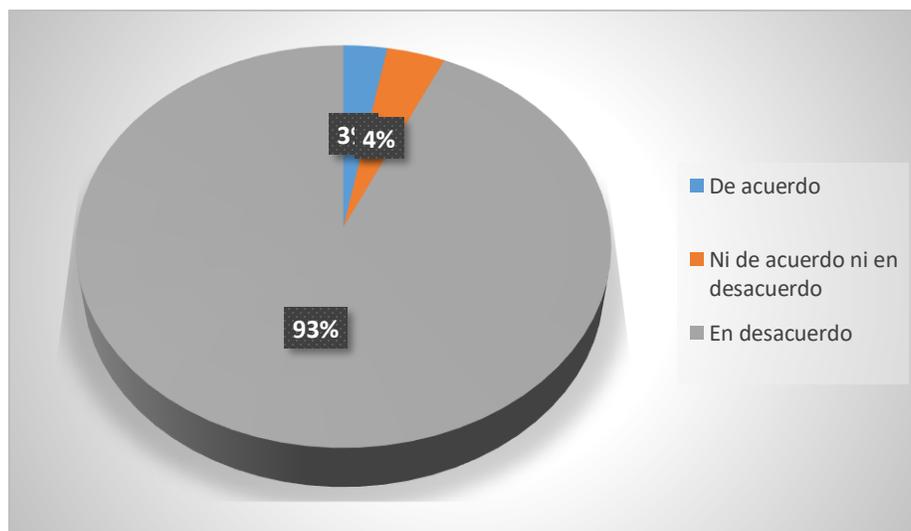
Por otra parte, el 65% de los colaboradores encuestados afirmaron que las empresas donde laboran no ofrecen programas específicos para la salud de la mujer embarazada, por lo que consideran no se encuentran dentro de sus prioridades.

7.2. ¿Hace acompañamiento de inclusión de los hijos de los empleados en la escuela (solicitando comprobantes de matrícula, particularmente de los niños con necesidades especiales)?

Tabla 16 *Compromiso con el Desarrollo Infantil II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	9	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	4%
En desacuerdo	289	93%
TOTAL	310	100%

Figura 18 *Compromiso con el Desarrollo Infantil II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

En otra de las consultas el 93% de los encuestados confirman que no realizan acompañamiento de inclusión de los hijos de los empleados en la escuela (solicitando comprobantes de matrícula, particularmente de los niños con necesidades especiales).

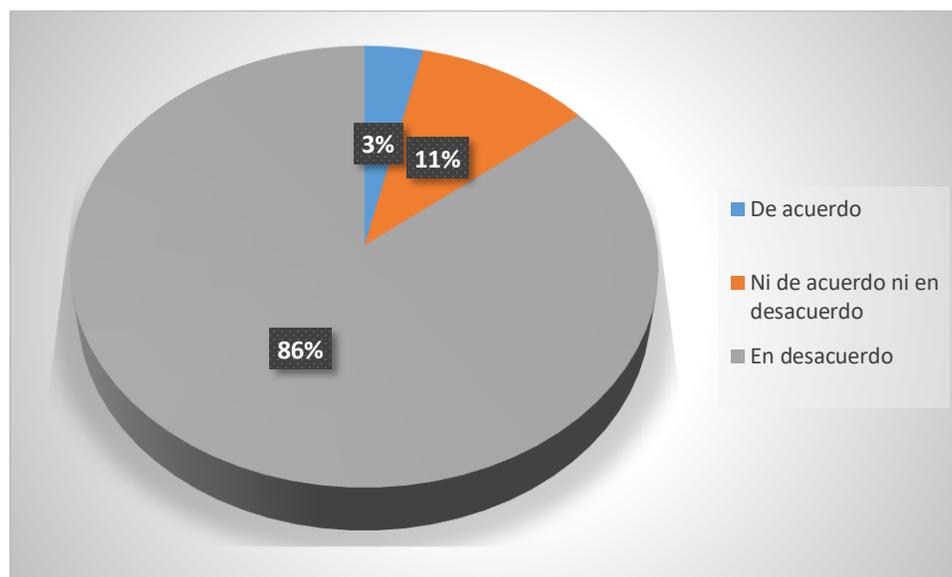
Valoración de la Diversidad

8.1. ¿La política de valoración de la diversidad y no discriminación consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?

Tabla 17 *Valoración de la Diversidad*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	11	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	11%
En desacuerdo	267	86%
TOTAL	311	100%

Figura 19 *Valoración de la Diversidad*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

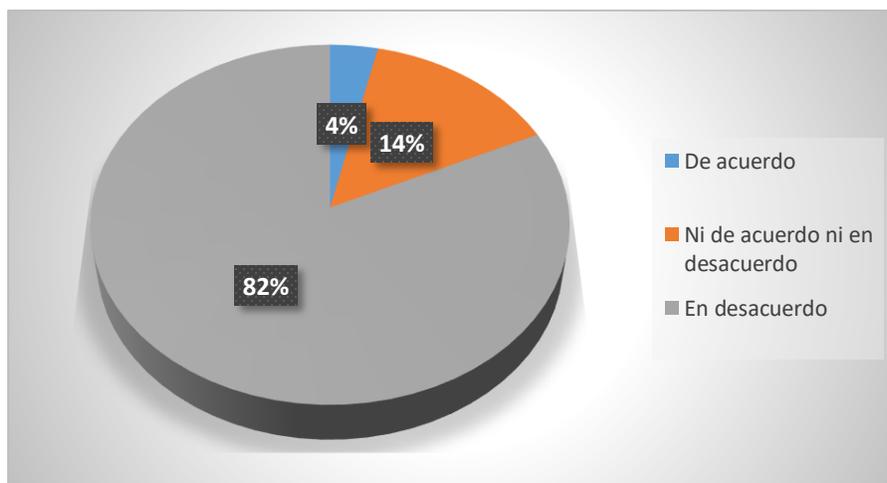
El 86% de los encuestados afirma que la compañía no posee política de valoración de la diversidad y no discriminación consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa.

8.2. ¿La empresa posee programa específico de contratación de personas con discapacidad y atiende rigurosamente la legislación sobre la cantidad de plazas para ese público?

Tabla 18 *Valoración de la Diversidad II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	11	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	14%
En desacuerdo	255	82%
TOTAL	311	100%

Figura 20 *Valoración de la Diversidad II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

El 82% de los encuestados confirma que las empresas donde laboran no poseen programa específico de contratación de personas con discapacidad y atiende rigurosamente la legislación sobre la cantidad de plazas para ese público.

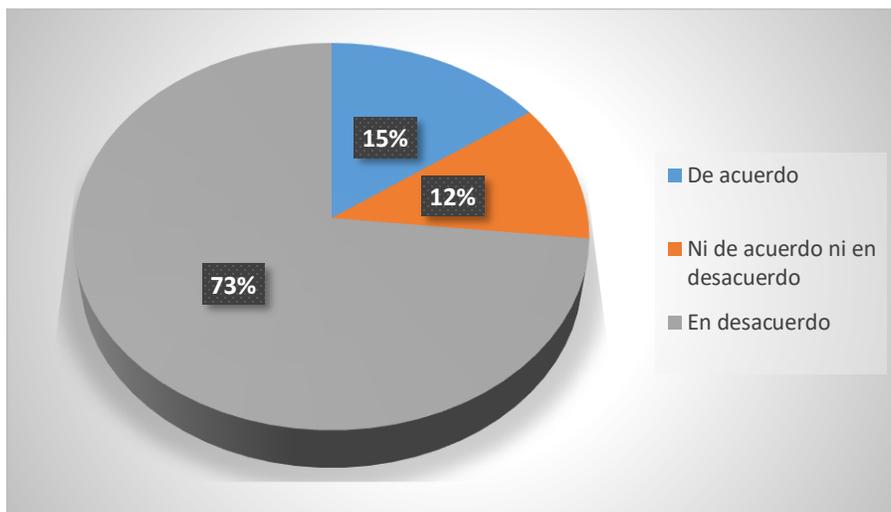
Cuidados de la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo

9.1. ¿Ofrece un programa de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y de alcohol?

Tabla 19 *Cuidados de la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	47	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	12%
En desacuerdo	228	73%
TOTAL	311	100%

Figura 21 *Cuidados de la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

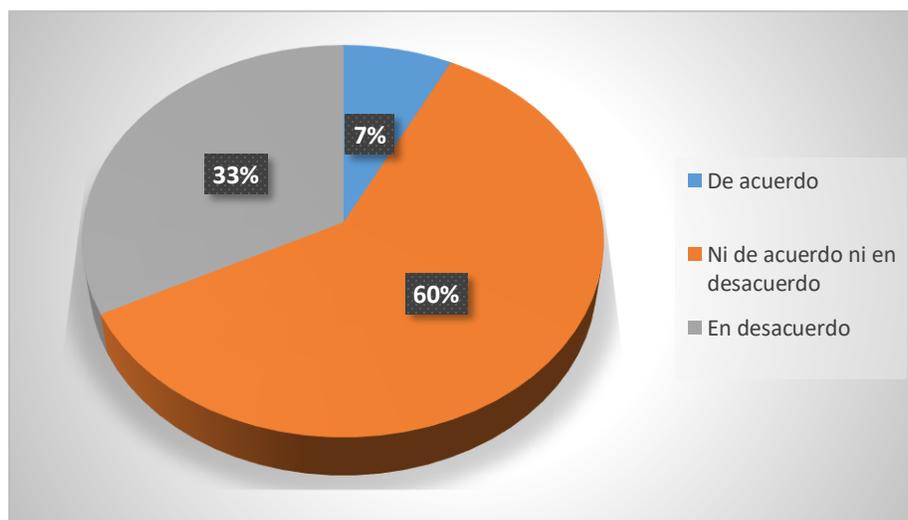
Así mismo, un 73% de los encuestados indican que las empresas no ofrecen un programa de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y de alcohol, lo cual incidiría en la responsabilidad social que le daría valor agregado a la empresa del sector lácteo como trabajo interno con sus colaboradores.

9.2. ¿promueve ejercicios físicos durante el horario de trabajo?

Tabla 20 *Cuidados de la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	23	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	187	60%
En desacuerdo	101	32%
TOTAL	311	100%

Figura 22 *Cuidados de la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

Por otra parte, el 60% de los encuestados indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en qué la empresa promueve ejercicios físicos durante el horario de trabajo, lo cuál es necesario para liberar de estrés y motivar a los colaboradores con pausas activas.

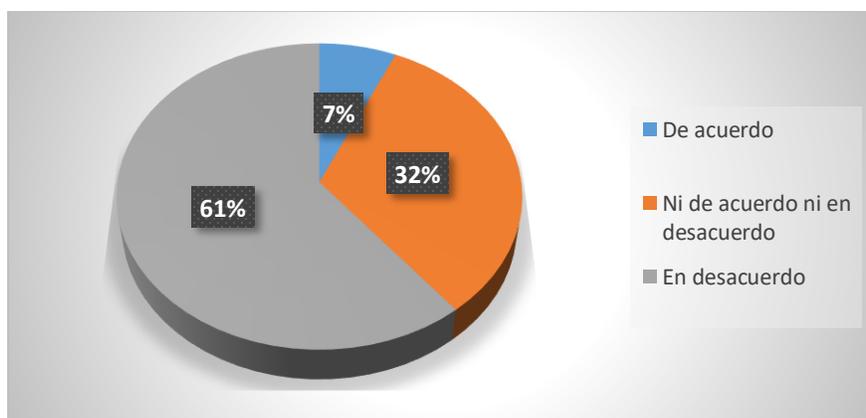
Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad

10.1. ¿mantiene un programa de erradicación del analfabetismo (absoluto y/o funcional), educación básica o enseñanza suplementaria entre sus empleados, con metas y recursos definidos?

Tabla 21 *Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	21	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	32%
En desacuerdo	189	61%
TOTAL	311	100%

Figura 23 *Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

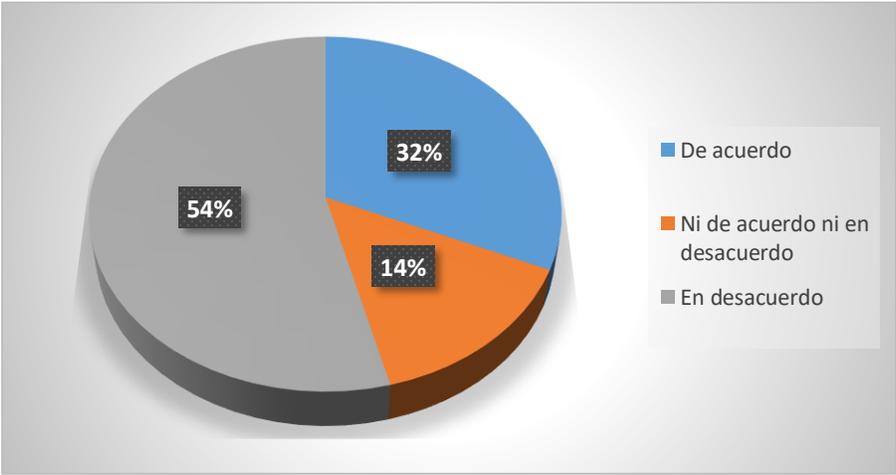
Además el 61% de los encuestados indicaron que las empresas no poseen programas de erradicación del analfabetismo (absoluto y/o funcional), educación básica o enseñanza suplementaria entre sus empleados, con metas y recursos definidos.

10.2. ¿contempla en sus políticas de desarrollo programas que promuevan la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus empleados?

Tabla 22 *Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad II*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	98	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	14%
En desacuerdo	168	54%
TOTAL	311	100%

Figura 24 *Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad II*



Fuente: Investigación de mercado, 2023

El 54% de los colaboradores encuestados indicaron estar en desacuerdo en cuanto a que las empresas contemplen en sus políticas de desarrollo programas que promuevan la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus empleados.

Análisis de la entrevista I

La presente entrevista fue dirigida a un Gerente de Sostenibilidad en la provincia del Guayas conocido como Ing. Armando Gutierrez, mismo que labora en la empresa Indulac de la ciudad de Guayaquil.

1. ¿Cómo fortalece la RSE en las empresas del sector lácteos?

La RSE también puede mejorar la reputación de una empresa, lo que implica fortalecer la forma en que gestiona sus esfuerzos de comunicación y marketing para atraer nuevos clientes y aumentar su presencia en el mercado.

2. ¿Cuán importante considera la certificación de la ISO 14001 para el cuidado medioambiental en las empresas del sector lácteo?

Es importante porque la norma ISO 14001 sirve para que una compañía puede terminar y aplicar medidas para los riesgos medioambientales que genera, los cuales puede prevenir y establecer con la finalidad de cumplir con la normativa legal vigente.

3. ¿Qué es la certificación ISO 14001 y cuáles son los beneficios que brinda su implementación?

La norma ISO 14001 permite simplificar la identificación de los aspectos del negocio que poseen un impacto en el medio ambiente y aplicar las leyes medioambientales, para generar objetivos de mejora y programas de gestión ambiental.

4. ¿Qué considera innovador/pionero en los informes de sostenibilidad de su empresa, y cómo cree que se podría compartir esta práctica en las empresas del sector Lácteo?

Los informes de innovación de sostenibilidad permiten a los inversores a estar pendientes de las partes interesadas que intervienen en la inversión responsable, a comprender el desempeño ambiental, social y de gobernanza en una compañía. Además, la innovación implica mejorar la forma de hacer las cosas, porque incluye tanto la creación de productos verdes como la aplicación de procesos sostenibles.

5. ¿Cómo influye el medio ambiente en las empresas del sector lácteo?

El ambiente externo de una empresa es una parte integral del desarrollo de una organización, debido a que se establecen planes estratégicos en diferentes rubros, lo cual les ampliará la visión del panorama actual identificando los inconvenientes a los cuales se pueda ver expuesta.

Análisis de la entrevista II

La presente entrevista fue dirigida a un Gerente de Sostenibilidad en la provincia del Guayas conocido como Ing. Cristina Rodriguez, misma que labora en la empresa ALIMEC de la ciudad de Guayaquil.

1. ¿Cómo fortalece la RSE en las empresas del sector lácteos?

La RSE es un elemento útil y eficaz en la mejora del modelo productivo de una organización, ya que se basa en criterios de eficiencia, prosperidad y sostenibilidad en el que se agrega respeto, igualdad de oportunidades y crecimiento, valor de diversidad, etc.

2. ¿Cuán importante considera la certificación de la ISO 14001 para el cuidado medioambiental en las empresas del sector lácteo?

Es muy importante que las empresas tengan esta certificación porque les permitiría reducir el impacto en el medio ambiente, además diseña beneficios de forma interna que conlleva a mejorar el uso de sus recursos al reducir el uso de materia prima y energía, y un mejor manejo de desechos.

3. ¿Qué es la certificación ISO 14001 y cuáles son los beneficios que brinda su implementación?

La certificación ISO 14001:2015 integra en la serie de normas internacionales de gestión ambiental que se aplica a cualquier organización, permite incrementar la eficacia ambiental, reducir costes durante el tratamiento y optimizar el uso de materias primas y energías.

4. ¿Qué considera innovador/pionero en los informes de sostenibilidad de su empresa, y cómo cree que se podría compartir esta práctica en las empresas del sector Lácteo?

Los informes de innovación de sostenibilidad brindan valor agregado a las organizaciones, mejora el prestigio ante la sociedad por el buen uso de recursos, siendo considerada como una empresa amigable no solo con el medio ambiente sino también con la sociedad comenzando con sus colaboradores.

5. ¿Cómo influye el medio ambiente en las empresas del sector lácteo?

La industria láctea es considerada entre las industrias que más produce residuos contaminantes y aguas residuales, las cuales tienden a volver ácidas muy

rápidamente debido a la fermentación del azúcar de la leche, la cual produce ácido láctico.

Tabla 23 *Análisis comparativo*

Entrevista I	Entrevista II
<ul style="list-style-type: none"> • Se puede observar que demuestra que la RSE permite mejorar la reputación de una empresa. • Que se debe manejar a través de la norma ISO 14001 que sirve para aplicar medidas para los riesgos medioambientales. • Los informes de innovación de sostenibilidad permiten a los inversores a estar pendientes de las partes interesadas de las cuales ayuda a mejorar el desempeño ambiental, social y de gobernanza en una compañía. • El cuidado ambiental en las empresa permite ampliar la visión del panorama actual identificando los inconvenientes a los cuales se pueda ver expuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • La RSE es un elemento útil y eficaz en la mejora del modelo productivo de una organización. • Consideran importante que las empresas posean certificación porque les permite reducir el impacto ambiental. • La certificación ISP 14001:2015 integra en la serie de normas internacionales de gestión ambiental y permitiría reducir costes en el tratamiento de materias primas. • Los informes de innovación mejora el prestigio ante la sociedad por el buen uso de recursos y lograr convertirse en una empresa amigable no solo con el medio ambiente sino también con la sociedad comenzando con sus colaboradores.

Elaborado por: Crespo, 2023

4 CAPÍTULO IV

4.1 Propuesta

Tema: estrategias relacionadas con la responsabilidad social que permita mejorar la sostenibilidad empresarial en las empresas de lácteos en la provincia del Guayas.

Objetivos

Objetivo General

Proponer estrategias relacionadas con la responsabilidad social que permita mejorar la sostenibilidad empresarial en las empresas de lácteos en la provincia del Guayas.

Objetivos específicos

- Promover un buen clima laboral que genere relaciones de fidelidad y compromiso en los colaboradores.
- Incrementar el nivel de conocimiento y credibilidad de la RSE en la organización.
- Fomentar una cultura de consumo responsable de los recursos (agua, electricidad) y la reducción del uso de insumos (papel, cartón, sobres y fundas plásticas); a través de la creación e implementación de programas de reciclaje y campañas comunicacionales para empoderar a los colaboradores con el cuidado del medio ambiente.

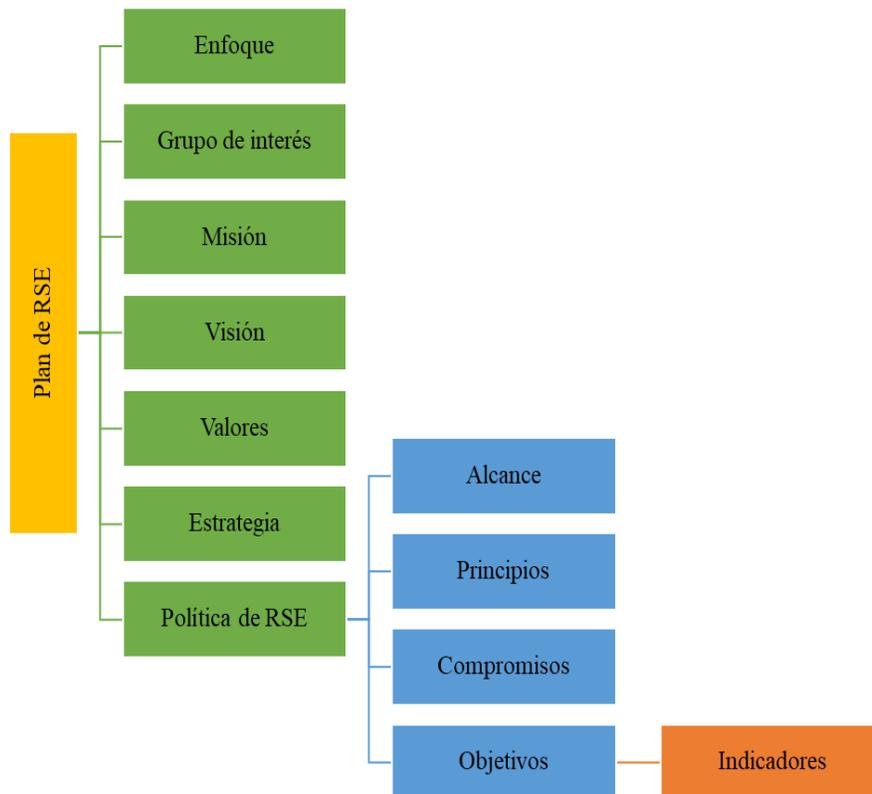
Desarrollo

Para el desarrollo de estrategias relacionadas con la responsabilidad social que permita mejorar la sostenibilidad empresarial en las empresas de lácteos en la provincia del Guayas se plantean los siguientes items:

- Introducción
- Indicadores
- Cronograma

Estructura del Plan RSE

Figura 25 Estructura del Plan de RSE



Elaborado por: Crespo, 2023

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial va más allá de un papel de impulsos que posee la administración pública, que posee como perspectiva el aplicar planes con mayor relevancia, ya que muchas instituciones estatales prestan sus servicios y se deben a la sociedad; por lo que, se requiere que muchas empresas impulsen a ser más eficientes, éticos y transparentes en las actividades; además, que formen parte de su entorno social y ambiental que deben no solo respetar sino mejorar, al mismo tiempo se debe velar por la motivación, desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores.

Enfoque

El plan de RSE se basa en un enfoque corporativo que integra parte de la sociedad, en donde más allá de la generación de riqueza, debe participar en el ámbito social contribuyendo de forma voluntaria al desarrollo y bienestar de su entorno.

Grupo de interés

De acuerdo a la influencia, y tomando en cuenta la principal estrategia para una buena implementación de la RSE en una organización, se debe considerar que se encuentre interna y externamente; en este de Plan de RSE con enfoque y objetivo en estrechar las relaciones con los colaboradores, atendiendo sus necesidades y dando importancia a su participación en la toma de decisiones.

Misión

Garantizar la calidad de los servicios y productos ofertados, generando el máximo valor a los clientes mediante el empoderamiento del personal que labora en la compañía, para que formen parte de la toma de decisiones y atendiendo en todo en todo momento sus necesidades y requerimientos.

Visión

Ser una empresa de producción de lácteos responsable, con énfasis en la generación de un trabajo que busque el equilibrio de la vida laboral y personal de sus colaboradores y sin afectar el medioambiente, con la finalidad de lograr su empoderamiento co los objetivos instituciones, de tal manera que se convierta en modelo de gestión del talento humano.

Valores

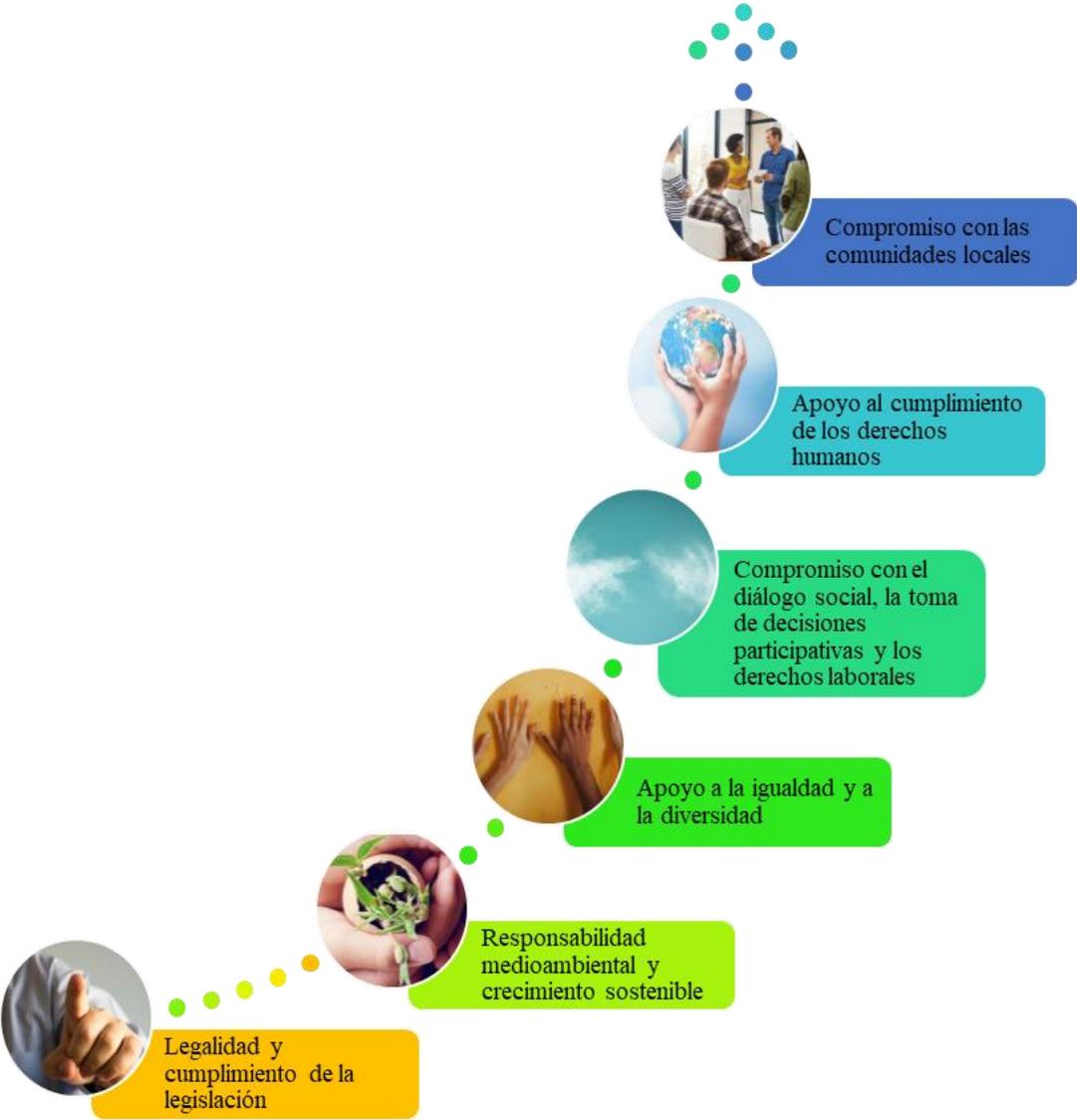
- Responsabilidad en la administración de los recursos
- Respeto a las necesidades de sus colaboradores
- Cuidado y respeto medioambiental
- Conducta ética en el accionar de sus colaboradores

Estrategias

Por ende, se plantean estrategias relacionadas con la responsabilidad social que permita mejorar la sostenibilidad empresarial en las empresas de lácteos en la provincia del Guayas, además de generar valor agregado al sector creando fidelización de los clientes a través de una gestión responsable de los recurso que

genere un crecimiento económico de la organización en armonía con el desarrollo integral de los colaboradores y el cuidado ambiental.

Figura 26 Acciones del Plan de RSE



Elaborado por: Crespo, 2023

Para cumplir con las acciones de la RSE se plantean las siguientes estrategias:

Establecer la creación de programas de oportunidades de desarrollo social y programa especial de vinculación laboral a personas de comunidades vulnerables, con ello, se logrará mejorar el impacto que puede tener la organización en el ámbito social para lograr vincular a la sociedad como eje fundamental para su desarrollo social sostenible a través de programas que incidan en su desarrollo.

Capacitar y promocionar las buenas prácticas entre los clientes internos y generar de campañas para el cliente externo con el fin de fomentar las buenas prácticas medioambientales como el reciclaje y manejo de residuos, logrando de esa forma reducir los costos en los procesos de manufacturación al implementar elementos biodegradables y que sean reutilizables para mejorar las condiciones medioambientales.

Capacitar al personal vinculado a la empresa en atención al cliente y mejoramiento del servicio, ya que es importante que los colaboradores mantengan un conocimiento previo de la organización, en las diversas áreas de incidencia, por lo cual, es esencial que al momento de ejecutar la implementación se considere que este resultado, el mismo que debe de ser medido por un tiempo determinado, así que ahora en este caso particular, la empresa debe de contar con un mejoramiento considerable al implementar la RSE como propuesta de gestión y sostenibilidad empresarial y plan de mejoramiento económico.

Política de RSE

Por lo tanto, se plantea las siguientes políticas de RSE para la presente propuesta:

Desarrollar procesos más eficientes y transparentar sus actividades con el fin de reducir la posibilidad de impactos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente.

Integrar aspectos éticos mediambientales y sociales orientados a cubrir las demandas y necesidades de sus colaboradores.

Generar valor con el desarrollo de un nuevo paradigma de administración, procurando el crecimiento de la organización en armonía y con el desarrollo integral de sus colaboradores y sociedad.

Empoderar a los colaboradores con la RSE y que sean participes en los proyectos que se desarrollen para mejorar su entorno laboral, el equilibrio de la vida familiar y profesional.

Alcance

Figura 27 Alcance del Plan de RSE

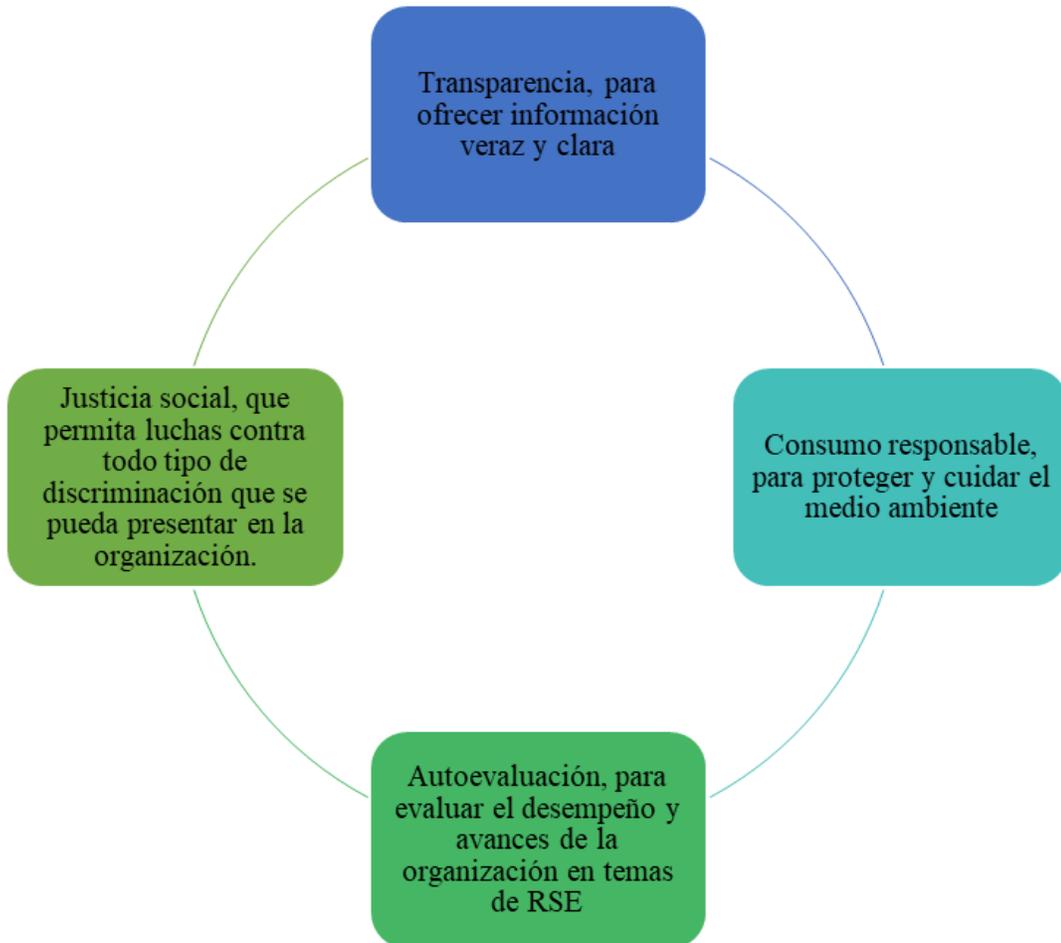
La Política de RSE es aplicable para todas las empresas del sector lácteo y otros sectores de producción y servicios. En consecuencia, todos los empleados de la organización tienen la obligación de conocer y cumplir las directrices planteadas en esta política; de manera especial los funcionarios del nivel jerárquico superior, ya que por su rol tienen mayor influencia para promover la activamente y supervisar su práctica o cumplimiento.

Elaborado por: Crespo, 2023

Principios

Las políticas de RSE se encuentra alineada a los siguientes principios:

Figura 28 Principios del Plan de RSE

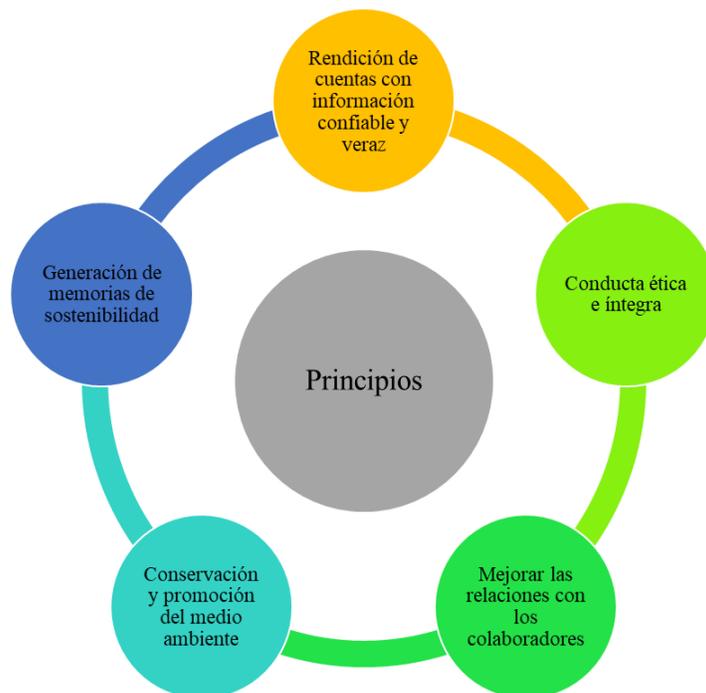


Elaborado por: Crespo, 2023

Compromisos

Con el objetivo de dar cumplimiento a los principios planteados en el presente Plan de RSE, se ha definido poner en práctica los siguientes compromisos:

Figura 29 Compromisos del Plan de RSE



Elaborado por: Crespo, 2023

Cronograma y Presupuesto

Tabla 24 Cronograma y presupuesto

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	COSTO
Establecer la creación de programas de oportunidades de desarrollo social.				\$1500
Capacitar y promocionar las buenas prácticas.				\$2500
Capacitar al personal vinculado a la empresa en atención al cliente y mejoramiento del servicio.				\$1500
TOTAL				\$5500

Elaborado por: Crespo, 2023

Indicadores

Tabla 25 *Indicadores*

OBJETIVOS	INDICADORES	FRECUENCIA
Promover un buen clima laboral que genere relaciones de fidelidad y compromiso en los colaboradores.	Porcentaje de empleados que han participado en programas de formación y capacitación	Anual
	Porcentaje de empleados que perciben tener trato y retribuciones adecuadas por parte de la alta gerencia	Anual
Incrementar el nivel de conocimiento y credibilidad de la RSE en la organización.	Porcentaje de empleados con conocimientos en temas de RSE	Trimestral
	Porcentaje de empleados empoderados con la RSE	Mensual
Fomentar una cultura de consumo responsable de los recursos (agua, electricidad) y la reducción del uso de insumos (papel, cartón, sobres y fundas plásticas); a través de la creación e implementación de programas de reciclaje y campañas comunicacionales para empoderar a los colaboradores con el cuidado del medio ambiente.	Porcentaje resmas de papel y sobres solicitados a la Bodega de Suministros de la empresa	Mensual
	Porcentaje de fundas plásticas solicitadas a la Bodega de Suministros de la empresa	Mensual
	Porcentaje de m ³ de agua reducidos al mes	Mensual

Elaborado por: Crespo, 2023

CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo con establecer teorías relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa y su incidencia en la sostenibilidad empresarial del sector lácteos, se pudo observar que el reto de las empresas del sector lácteo es adaptarse a las leyes medioambientales, buscando la excelencia y transparencia en el uso de los recursos; por ende, existe una gran incidencia en la empresa lácteos sobre todo que esta sea enfocada en el bienestar de sus colaboradores y sociedad.

Al medir el impacto positivo que generan las acciones de Responsabilidad Empresarial Corporativa en las empresas de lácteos de la provincia del Guayas se pudo identificar la falta de RSE que existe en las empresas del sector lácteo, sobre todo la falta de conocimiento acerca de la importancia para mejorar el clima laboral y crecimiento de la organización basado en políticas con acciones aplicables en las empresas.

Finalmente, se plantea como éxito para las presentes empresas la aplicación de las estrategias de RSE es reducir el impacto negativo que mantiene en la sostenibilidad empresarial del sector lácteos en la provincia del Guayas, con el respectivo diagnóstico y seguimiento de las prácticas de responsabilidad social en las empresas de lácteos mejorando su gestión sostenible.

RECOMENDACIONES

Es importante para asegurar el éxito de las estrategias de RSE la dirección de los altos mandos que permitan construir un Comité de RSE multidisciplinario, que tengan poder de decisión para definir el desarrollo e implementación de acciones y proyectos de responsabilidad social en la organización.

Se debe otorgar facilidades necesarias a los miembros de la empresa, con el objetivo que las responsabilidades que se definen en las estrategias no interfieran con sus funciones y obligaciones laborales, para lograr cumplir con el compromiso de buscar el desarrollo sostenible y cuidado medioambiental.

Se recomienda buscar y analizar alternativas que permitan buscar el financiamiento externo para la implementación de actividades y proyectos sostenibles que demanden inversión financiera; de esta forma se podría exteriorizar el compromiso RSE por buscar que el crecimiento económico de la empresa que logre el bienestar social y la preservación del medio ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E., & Grande, I. (2017). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Agrocalidad. (2013). *Manual de aplicabilidad de buenas prácticas avícolas*.
Obtenido de Guayaquil: Universitaria de Guayaquil.
- Alvarado, A., Bigné, E., & Currás, R. (2011). *Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial: Una clasificación con base n su racionalidad*. Estudios Gerenciales.
- Argemi, A. (2018). *De ordeñar vacas a exprimirlas como limones*. Obtenido de Diario el país:
https://elpais.com/elpais/2018/09/26/alterconsumismo/1537968317_028262.html
- Ayala, C. (2021). La Responsabilidad Social Corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 173-198.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Prentice Hall. Recuperado el 15 de Diciembre de 2016
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Iowa.
- Buenaño, E. (2021). *La economía circular y la gestión medioambiental en la industria láctea en el cantón Quero, Tungurahua, Ecuador*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33021/1/032%20ADE.pdf>
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago de Chile.
- Cantos, J. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y sociedad. *Espacios*, 20.

- Cedeño, J. (2019). Propuesta para Mejorar la Gestión Estratégica en el Ingreso de Nuevas Marcas al Mercado Lácteo: Caso PYMES Manabí. *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil*.
- CEPAL. (2020). *La agenda 2030*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Chaluisa, G., & Chimbo, M. (2022). Percepción de la Responsabilidad Social por parte de las PYMES del sector manufacturero del Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. *Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)*.
- Chinchano, A., & Morales, C. (2019). La responsabilidad social y los beneficios empresariales que genera la empresa Gloria SA.
- CLI Ecuador. (2020). *Industria láctea nacional emprende acciones de cuidado ambiental en procesos productivos*. Obtenido de [:https://www.cüecuador.org/post/industria-láctea-nacional-emprende-acciones-de-cuidado-ambiental-en-procesos-productivos](https://www.cüecuador.org/post/industria-láctea-nacional-emprende-acciones-de-cuidado-ambiental-en-procesos-productivos)
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: LIBRO VERDE.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Gran potencial para solucionar problemas ambientales. *CEPAL*.
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Academia.Org.
- Congreso Americano del Sector Lácteo. (2018). *Economía circular: aplicaciones a MyPIMES procesadoras de lácteos*. Obtenido de <http://proleche.com/wp-content/uploads/2018/10/CL2018SVA9.pdf>
- Control Sanitario. (2023). *Control Sanitario*. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vqxLp_v90Q0J:https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/EMPRESAS-CERTIFICADAS-PAGINA-WEB.xls&cd=13&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec

- Danel, O. (2022). Metodología de la investigación. Población y muestra. *Universidad de Ciencias Médicas de La Habana*.
- Díaz, L. (2017). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educ. médica vol.2 no.7*.
- Dunne, S. (2020). *Los 7 principios de la sostenibilidad*. Obtenido de <https://nuestrofuturocomun.com/los-7-principios-de-la-sostenibilidad/>
- Enriquez, W. (2017). *Impacto Ambiental en Lacteos*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/129842671/Impacto-Ambiental-en-Lacteos>
- Galanakis, C. (2018). Recovery of high added-value components from food wastes: Conventional, emerging. *Trends in Food Science & Technology* , 26(2), 68–87.
- Hernández, S. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Infolactea. (19 de mayo de 2018). Obtenido de <http://infolactea.com/otros/argentina-generan-energia-mediante-la-utilizacion-de-residuos-de-la-industria-lactea/>
- Integrarse. (2020). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://integrarse.org/importancia-de-la-iso-26000-retrospectiva-a-casi-una-decada-de-su-creacion/>
- Lácteos Latam. (2020). *Suero de leche, opción económica para cultivar probióticos*. Obtenido de Food News Latam: <https://www.lacteoslatam.com/sectores/36-leches/4052-suero-de-leche,-opci%C3%B3n-econ%C3%B3mica-para-cultivar-probi%C3%B3ticos.html>
- Luque, A. (2020). La gestión de residuos de las industrias Lácteas: El caso del Ecuador. *Universidad Tecnológica Indoamérica Ambato*.
- Mayorga, A. (2016). *Aplicación de un tratamiento de aguas residuales en la pasteurizadora “san pablo” para reducir el impacto ambiental*. Obtenido de

Ambato:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3947/1/P.AL241.pdf>

Mejía, B., & Noriega, M. (2022). Incidencia de la responsabilidad social empresarial y el capital intelectual en la competitividad de las PYMES en la ciudad de Riobamba, periodo 2021. *Universidad Nacional de Chimborazo*.

Morán, C., Cárdenas, C., & Córdova, C. (2019). Características de la responsabilidad social empresarial de las pymes en Ecuador. Caso de estudio: hacienda Nueva Colonia. *Sinergia*, 131-144.

Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social*. Ginebra: Secretaria Central de ISO.

Palacio, F. (2020). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. . *Revista Colombiana de Contabilidad*, 75-85.

Preziosa, M. M. (2005). *La definición de "Responsabilidad Social Empresarial" como*. Valparaíso.

Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 102-122.

Segovia, G. (2018). Estudio de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en Productos Lácteos Floralp S.A. *Flacso Andes*.

SIRSE. (2017). *La importancia de la norma internacional voluntaria ISO 26000 para la aplicación de iniciativas de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://sirse.info/la-importancia-la-norma-internacional-voluntaria-iso-26000-la-aplicacion-iniciativas-responsabilidad-social/>

SUPERCIAS. (2020). *Sector Lácteo*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2022/fichas-sectoriales-2-trimestre/Ficha-Sectorial-Leche-y-derivados.pdf>

- Van, B., & Núñez, G. (2022). *Metodología para la evaluación de avances en*.
Obtenido de Naciones Unidad / CEPAL:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47975/1/S2200477_es.pdf
- Vidal, G. (2020). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf>
- Yance, H. (2018). Estrategias de responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Guayaquil. *Universidad Tecnológica Empresarial*.
- Zanfrillo, A., & Artola, M. (2021). Responsabilidad social corporativa: factores influyentes en la divulgación de información en organizaciones de salud no lucrativas. *Revista EAN*.
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2930>

ANEXOS

CUESTIONARIOS DIRIGIDOS PARA LOS COLABORADORES DE LAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR LÁCTEO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS
Compromisos éticos
1.1 . ¿expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera que sea adecuada a sus partes interesadas?
1.2. ¿contemplan las siguientes partes interesadas: empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios?
1.3. ¿son explícitos con referencia al compromiso ético en la gestión de las informaciones de carácter privado obtenidas durante los procesos de la empresa en su interacción con sus diversos públicos (clientes, empleados, proveedores, etc.)?
Arraigo en la Cultura Organizativa
2.1. ¿Los empleados de la empresa demuestran familiaridad en su día a día con los temas y conductas contemplados en el código de ética, aplicándolos espontáneamente?
2.2. ¿La estructura organizacional desarrolló procedimientos para lidiar con denuncias y resolución de conflictos relacionados al incumplimiento de su código de conducta y/o su declaración de valores?
Gobierno Corporativo
3.1. ¿ La alta dirección de la empresa cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de sus integrantes?
3.2. ¿ La alta dirección de la empresa utiliza estudios, encuestas y el apoyo de especialistas para fundamentar mejor la resolución de dilemas éticos, socioambientales y relativos a derechos humanos?
Relaciones con la Competencia
4.1. ¿Posee una política de no utilización de la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover sus productos y servicios?
4.2. ¿La política sobre competencia desleal alcanza a la cadena productiva de la empresa?
Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés
5.1. ¿ La empresa mantiene comunicación con grupos o partes interesadas que critiquen la naturaleza de sus procesos, productos o servicios?
5.2. ¿La empresa tiene políticas y/o procedimientos para responder prontamente a cualquier sugerencia, reclamo, esfuerzo o demanda de sus partes interesadas?
Balance Social/ Memoria de RSE / Reporte de Sostenibilidad

6.1. ¿ Al producir el balance social la empresa tiene en consideración los principios Inclusión?
6.2. ¿ Al producir el balance social la empresa tiene en consideración los principios Relevancia y Materialidad?
Compromiso con el Desarrollo Infantil
7.1. ¿ofrece programas específicos para la salud de la mujer embarazada?
7.2. ¿hace acompañamiento de inclusión de los hijos de los empleados en la escuela (solicitando comprobantes de matrícula, particularmente de los niños con necesidades especiales)?
Valoración de la Diversidad
8.1. La política de valoración de la diversidad y no discriminación consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa?
8.2. ¿la empresa posee programa específico de contratación de personas con discapacidad y atiende rigurosamente la legislación ²³ de cantidad de plazas para ese público?
Cuidados de la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo
9.1. ¿ofrece un programa de prevención y tratamiento para dependencia de drogas y de alcohol?
9.2. ¿promueve ejercicios físicos durante el horario de trabajo?
Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad
10.1. ¿mantiene un programa de erradicación del analfabetismo (absoluto y/o funcional), educación básica o enseñanza suplementaria entre sus empleados, con metas y recursos definidos?
10.2. ¿contempla en sus políticas de desarrollo programas que promuevan la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus empleados?

Entrevista orientada a 1 Gerente de Sostenibilidad en la provincia del Guayas

6. Según su experiencia, ¿Cuáles son los puntos fuertes y débiles de la actual Directiva de la UE sobre información no financiera y cómo cree que se mejorará en la nueva Directiva sobre información de sostenibilidad corporativa?
7. ¿Qué considera innovador/pionero en los informes de sostenibilidad de su empresa, y cómo cree que se podría compartir esta práctica en la nueva Directiva?
8. ¿Qué beneficios ve usted y su empresa en el desarrollo de los Estándares de la RSC para la elaboración de Informes de Sostenibilidad?
9. Por último, ¿Cree que es suficiente el ritmo de transición hacia una economía sostenible en Ecuador y en el mundo?
10. ¿Cuán importante considera la certificación de la ISO 14001?