



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**TÍTULO:**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA  
DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**AUTOR:**

**Lic. GLADYS LORENA VERA TOMALÁ**

**TUTOR:**

**Eco. LUPE GARCÍA ESPINOZA, Dra.**

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2023**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO**

**TÍTULO:**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA  
DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**AUTOR:**

**Lic. GLADYS LORENA VERA TOMALÁ**

**TUTOR:**

**Eco. LUPE GARCÍA ESPINOZA, Dra.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2023**

### **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a Dios, pues es quien me brindó la salud y fortaleza necesaria para seguir adelante y cumplir cada uno de mis propósitos planteados. A mis padres y Sebastián por ser mi apoyo incondicional, gracias por comprender que el tiempo que no compartí con ustedes fue invertido para cumplir este propósito.

Gladys.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a las empresas que colaboraron en el estudio; puesto que fueron parte importante de este mérito alcanzado en mi vida profesional.

Por supuesto, el agradecimiento para mi Tutora Eco. Lupe García Espinoza, Dra. quien a través de sus asesorías en el inicio, desarrollo y culminación del presente trabajo logró que esta investigación sea llevada y culminada con éxito.

Gladys.

## APROBACIÓN DEL TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

---

INSTITUTO DE POSTGRADO

### APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de investigación " Responsabilidad Social Empresarial y la Dirección del Talento Humano en las empresas de la Provincia de Santa Elena.", bajo la modalidad de titulación Informe de Investigación, elaborado por la maestrante Lic. Gladys Lorena Vera Tomalá, de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CUARTA COHORTE**, de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magister en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CUARTA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final el trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos. Razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



LUPE GARCÍA ESPINOZA  
TUTORA

-----  
Eco. Lupe García Espinoza, Dra.

Tutora

## CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

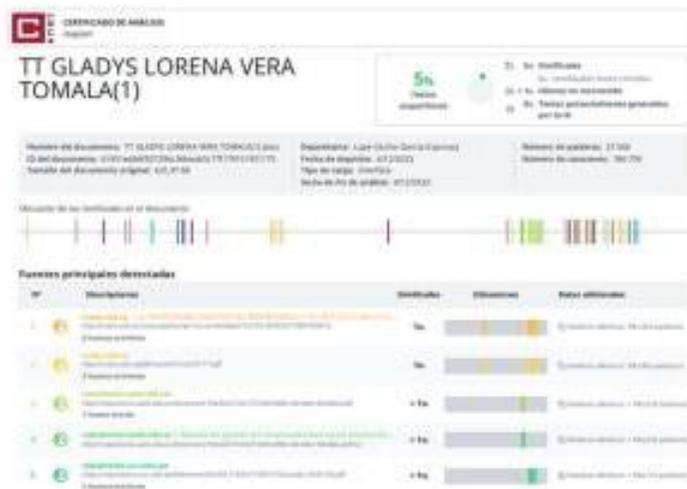


**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

INSTITUTO DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutora del trabajo de investigación Responsabilidad Social Empresarial y la Dirección del Talento Humano en las empresas de la Provincia de Santa Elena.", bajo la modalidad de titulación Informe de Investigación, elaborado por la maestrante Lic. Gladys Lorena Vera Tomalá, de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CUARTA COHORTE**, de LA **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magister **EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CUARTA COHORTE**, me permito declarar que una vez analizado anti-plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requisitos exigidos de valoración, el presente Informe de Investigación ejecutado, se encuentra con el 5% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe, Adjunto reporte de similitud.



Atentamente,



**Eco. LUPE GARCÍA ESPINOZA**  
CIPROSCIA

Eco. Lupe García Espinoza, Dra.

Tutora

**TRIBUNAL DE GRADO**

Trabajo de Titulación presentado por la Lic. GLADYS LORENA VERA TOMALÁ como requisito parcial para la obtención del grado de Magíster en Gestión del Talento Humano.

---

Ing. Alex Giovanni Tenicota Garcia,  
Mgtr.

**COORDINADOR DEL  
PROGRAMA DE MAESTRIA  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Robert Alcívar Espín,  
Mgtr.

**DOCENTE ESPECIALISTA 1  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Napoleón Sánchez Chóez,  
PhD.

**DOCENTE ESPECIALISTA 2  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Eco. Lupe García Espinoza,  
PhD.

**DOCENTE TUTORA  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Ab. María Rivera González, Mgtr.  
**SECRETARIA GENERAL (e)**

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Gladys Lorena Vera Tomalá** con cédula de identidad número **2450093311**, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Lic. Gladys Lorena Vera Tomalá

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	III
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	IV
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	V
<b>CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO</b> .....	VI
<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	VII
<b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD</b> .....	VIII
<b>Índice de tablas</b> .....	XI
<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>ABSTRACT</b> .....	2
<b>Introducción</b> .....	3
<b>Planteamiento del problema</b> .....	5
<b>Formulación del problema</b> .....	7
<b>Justificación teórica</b> .....	7
<b>Justificación práctica</b> .....	8
<b>Objetivos</b> .....	8
<b>Objetivo general</b> .....	8
<b>Objetivos específicos</b> .....	9
<b>Idea a defender</b> .....	9
<b>Planteamiento hipotético</b> .....	9
<b>Capítulo I</b> .....	10
<b>1 Marco teórico</b> .....	10
<b>1.1. Antecedentes de investigación</b> .....	10
<b>1.2. Bases Teóricas</b> .....	11
<b>1.2.1. Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	11
<b>1.2.2. Origen y evolución de Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	11
<b>1.2.3. La dimensión integral de la RSE</b> .....	13
<b>1.2.4. Líneas estratégicas: retos y oportunidades de la RSE</b> .....	14
<b>1.2.5. Principios de la RSE</b> .....	15
<b>1.2.6. Factores determinantes de la RSE</b> .....	16
<b>1.2.7. Grupos de interés o stakeholders</b> .....	17

	X
1.2.8. Norma ISO 26000 Responsabilidad Social.....	18
1.2.9. La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador .....	20
1.3.2. Gestión del talento humano .....	26
1.3.3. Liderazgo y dirección del talento humano .....	27
1.3.4. Cultura organizacional .....	27
1.3.5. Retención del talento humano .....	28
1.3.6. Gestión del desempeño.....	29
1.3.7. Estrategias de retención del talento humano .....	30
1.3. La RSE y el Talento Humano.....	32
1.3.1. Enfoques de las prácticas de RSE y Talento humano .....	33
1.3.2. Las 3 P de las prácticas de RSE mediante el TH .....	34
1.3.3. RSE y Compromiso Organizacional.....	35
1.3.4. La RSE y el sentido de pertenencia .....	37
1.3.5. RSE y ética empresarial.....	38
1.3.6. La RSE y la gerencia .....	40
1.3.7. RSE y Desempeño Organizacional.....	41
Capitulo II.....	42
Marco metodológico.....	42
2.1. Enfoque de la investigación .....	42
2.2. Tipos de investigación .....	42
2.3. Métodos de investigación .....	43
2.4. Población y datos.....	43
2.4.1. Población .....	43
2.4.2. Muestra .....	44
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.5.1. Encuesta .....	44
2.5.2. Entrevista .....	45
Capitulo III .....	48
3. Resultados .....	48
3.1. Análisis e interpretación de resultados.....	48
3.2. Prácticas de RSE .....	54
Capitulo IV .....	73
4.1. Propuesta .....	73

	XI
<b>4.1. Tema de la propuesta .....</b>	<b>73</b>
<b>4.3. Objetivo general de la propuesta .....</b>	<b>74</b>
<b>4.4. objetivos específicos de la propuesta .....</b>	<b>74</b>
<b>4.5. Desarrollo de la propuesta.....</b>	<b>75</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>83</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>84</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>85</b>

### **Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Listado de empresa con Distintivo ESR®</i> .....	21
<b>Tabla 2</b> <i>Población de estudio</i> .....	44
<b>Tabla 3</b> <i>Fundaciones de corporación la Favorita</i> .....	50
<b>Tabla 4</b> <i>Prácticas de RSE</i> .....	54
<b>Tabla 5</b> <i>Prueba de correlación</i> .....	72
<b>Tabla 6</b> <i>Dimensión económica prácticas de RSE</i> .....	78
<b>Tabla 7</b> <i>Dimensión social prácticas de RSE</i> .....	79
<b>Tabla 8</b> <i>Dimensión ambiental prácticas de RSE</i> .....	81
<b>Tabla 9</b> <i>Nivel de educación</i> .....	98
<b>Tabla 10</b> <i>Política vacacional</i> .....	98
<b>Tabla 11</b> <i>Planes de capacitación</i> .....	99
<b>Tabla 12</b> <i>Incentivos o reconocimientos por desempeño laboral</i> .....	99
<b>Tabla 13</b> <i>Jornada laboral</i> .....	100
<b>Tabla 14</b> <i>Conocimiento general de programas de apoyo social</i> .....	100
<b>Tabla 15</b> <i>Participación general en proyectos a favor de la comunidad</i> .....	101
<b>Tabla 16</b> <i>Participación general en proyectos a favor del medio ambiente</i> .....	101

### **Índice de ilustraciones**

<b>Ilustración 1</b> <i>Dimensiones de teorías de RSE</i> .....	45
<b>Ilustración 2</b> <i>Código de ética</i> .....	55
<b>Ilustración 3</b> <i>Políticas de comportamiento en la empresa</i> .....	56
<b>Ilustración 4</b> <i>Beneficios sociales del trabajador</i> .....	57
<b>Ilustración 5</b> <i>Política vacacional</i> .....	58
<b>Ilustración 6</b> <i>Jornada laboral</i> .....	59
<b>Ilustración 7</b> <i>Capacitación</i> .....	60
<b>Ilustración 8</b> <i>Retroalimentación</i> .....	61
<b>Ilustración 9</b> <i>Ascensos</i> .....	62
<b>Ilustración 10</b> <i>Comunicación con superiores</i> .....	63
<b>Ilustración 11</b> <i>Incentivos laborales</i> .....	64
<b>Ilustración 12</b> <i>Programas de apoyo social</i> .....	65
<b>Ilustración 13</b> <i>Programas a favor del medio ambiente</i> .....	66

<b>Ilustración 14</b> <i>Participación en proyectos a favor del medio ambiente</i> .....	67
<b>Ilustración 15</b> <i>Participación familiar en actividades empresariales</i> .....	68
<b>Ilustración 16</b> Dimensiones de la RSE .....	76
<b>Ilustración 17</b> <i>Guía de prácticas de RSE en el sector supermercado</i> .....	77

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**AUTOR:**

**Lic. Gladys Vera Tomalá.**

**TUTOR:**

**Eco. Lupe García Espinoza, Dra.**

### **RESUMEN**

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que tiene la empresa para apoyar al progreso económico sostenible, buscando siempre mejorar la calidad de vida de sus empleados y de la sociedad en general. Ante esto se planteó como objetivo estudiar la Responsabilidad Social Empresarial y la dirección del Talento Humano en las empresas de la provincia de Santa Elena. Para el desarrollo, se diseñó una metodología de investigación de enfoque mixto, tipo de investigación descriptiva, exploratoria, correlacional y de método deductivo e inductivo. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de las diferentes áreas, mientras que para la realización de la entrevista se consideró a 3 personas, dos gerentes y un director de talento humano. Los principales resultados, evidenciaron que las empresas cuentan con un plan de RSE, donde el objetivo principal es mitigar el impacto de sus operaciones en la sociedad y medio ambiente, sin embargo, el interés hacia el talento humano es poco notorio. La propuesta se elaboró en base a las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial y el Talento Humano. Se concluye que los resultados de un plan de RSE mejorará con la propuesta planteada, ya que se evidencia una correlación positiva entre las variables estudiadas.

Palabras claves: responsabilidad, talento, ética empresarial, grupos de interés.

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE MANAGEMENT OF HUMAN  
TALENT IN COMPANIES IN THE PROVINCE OF SANTA ELENA.**

**AUTHOR:**

**Lic. Gladys Vera Tomalá.**

**TUTOR:**

**Eco. Lupe García Espinoza, Dra.**

**ABSTRACT**

Corporate Social Responsibility is the commitment that the company has to support sustainable economic progress, always seeking to improve the quality of life of its employees and society in general. Given this, the objective was set to study Corporate Social Responsibility and the management of Human Talent in companies in the province of Santa Elena. For the development, a mixed approach research methodology was designed, a type of descriptive, exploratory, correlational, and deductive and inductive method research. The sample was made up of 30 employees from different areas, while 3 people were considered to carry out the interview, two managers and a human talent director. The main results showed that companies have a CSR plan, where the main objective is to mitigate the impact of their operations on society and the environment; however, interest in human talent is little noticeable. The proposal was prepared based on the dimensions of Corporate Social Responsibility and Human Talent. It is concluded that the results of a CSR plan will improve with the proposed proposal, since a positive correlation is evident between the variables studied.

Keywords: responsibility, talent, business ethics, interest groups.

## Introducción

En los últimos años se ha establecido a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un elemento importante dentro de una organización, debido a que se involucra a la contribución del desarrollo mediante un proceder ético y justo, buscando aumentar la transparencia y mejora de la calidad de vida de los colaboradores y comunidad en general. Las organizaciones entienden la RSE como aquellos proyectos que deben ser puestos en marcha ante las necesidades de los grupos de interés, asegurando que las operaciones contribuyan al desarrollo de la empresa y la sociedad en general (Barón, Rueda, & Camarón, 2019). Sin embargo, para esta investigación, el interés estará orientado hacia los colaboradores, puesto que son parte esencial de las prácticas socialmente responsables, pues con ellos se cumple el proceso de gestión del Talento Humano, contratación, capacitación, evaluación y remuneración.

La relación entre el talento humano y la Responsabilidad Social Empresarial está vinculada por las prácticas que implementa la organización y cómo involucran a sus empleados, con la finalidad que se conviertan en participantes. Ser socialmente responsables con el talento humano favorece la confianza, aumenta la motivación laboral, reduce la rotación del personal y gastos (García, 2007).

Estados Unidos, Dinamarca y Finlandia, lideran la participación del Estado en políticas de RSE (Chumaceiro & Hernández, 2016). El aporte que brindan los países hacia la RSE conlleva dos elementos, el dominante moral, que, en tiempos de globalización, busca ser más exigible en el sector empresarial. Las directrices e iniciativas de gestión corporativa conducen hacia un buen gobierno corporativo, y los estándares de buen comportamiento mejoran la eficiencia del mercado y el desarrollo de las sociedades en varios niveles. El Ministerio del Trabajo de Dinamarca ha implementado los estándares de RSE en toda la cadena de valor, lo que significa que los estándares de RSE se aplican tanto en el país como en el extranjero. En Finlandia, la cultura del consenso permite que tanto las empresas como el Estado trabajen juntos para que las empresas y las organizaciones estatales adopten prácticas socialmente responsables (Chumaceiro & Hernández, 2016).

En Latinoamérica existen Estados que no cuentan con políticas gubernamentales de RSE, los países donde no existe la responsabilidad social manejan modelos de políticas de Estado de libre

mercado y solución de problemas sociales. Las naciones que promueven la RSE se desarrollan bajo un nuevo esquema de gobernanza colaborativa en conjunto con el Estado, sociedad y empresas, el cual es modelo saliente en el mundo, pero no dominante (Laguna, 2012).

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es considerada hoy en día, como instrumento que garantiza la sustentabilidad y sostenibilidad de los recursos naturales (Vallejo, Carmona, Ocampo, & Rodríguez, 2020), asociada a un incremento de rentabilidad con beneficios que se traducen en mejoras para la sociedad frente a aspectos ambientales, culturales y sociales (Vásquez, Zambrano, & Muñoz, 2020) También fortalece los lazos con los grupos de interés o stakeholders; lo que contribuye a estabilizar los mercados económicos.

En Ecuador, la RSE se asocia con una mentalidad paternalista, ya que se cree que llevar a cabo proyectos sociales para el bienestar de la comunidad produce una disminución en las ganancias de las empresas (Briones, Torres, Rojas, Jimenez, & Avila, 2017). Esta percepción hallada en la investigación de los autores antes señalados sirve para configurar una idea general de una barrera existente en el sector empresarial ecuatoriano para ejecutar programas socialmente responsables. La combinación de estas dificultades con la economía de nuestra nación crea un nuevo escenario que requiere una revisión, capacitación y sensibilización sobre una base teórica de la Responsabilidad Social de las empresas (Guerrero, Parra, & Rivera, 2017).

En la provincia de Santa Elena existen pocos estudios que profundicen la responsabilidad social en las empresas; el trabajo desarrollado por (Bernabe, 2013) menciona que las empresas extractivas de petróleo en Ancón cuentan con planes de RSE, debido al riesgo ambiental y humano que se genera en este tipo de actividades, referente al talento humano, los trabajadores cuentan con los respectivos equipos de seguridad y todos los beneficios de ley que estipula el ministerio de trabajo, así mismo reciben extras en servicios de educación y medicina, en el ámbito comunitario con el fin de beneficiar a la población se crean guarderías, capacitaciones, cursos e inclusive campamentos vacacionales, los cuales se encuentran a disposición de la comunidad cercana a la empresas y a las familias de los colaboradores, mientras que (Yagual, 2022) señala que en las evisceradoras ubicadas en la comunidad de Monteverde a pesar que representan una fuente de empleos, se evidencia la falta de RSE, puesto que no cuentan con un plan o programas que ayude a mitigar el impacto de sus operaciones tanto para el entorno humano y natural, ya que al estar cerca de la playa y la comunidad afectan al ecosistema biótico

y abiótico, influyendo en la contaminación del aire, suelo y mar, causando un mal a la sociedad en general. Finalmente (Sarabia, Garcia, & Bravo, 2019) en su estudio señalan que el turismo en la comunidad de Olón y Dos Mangas, se realiza bajo un concepto de sostenibilidad, puesto que las actividades que ofertan sean estas; deportes, paseos, elaboración de artesanías y gastronomía, se llevan a cabo con los modos culturales de vida y entorno, estas comunidades buscan elevar el nivel de responsabilidad social entre los actores mediante el adecuado manejo de los recursos naturales y culturales. Mediante el análisis de estos estudios se puede evidenciar que la RSE se centra en beneficiar a la comunidad que los rodea, dando poca importancia al talento que permite que la empresa mantenga sus actividades, por ello, resulta significativo investigar ¿Cuáles son las prácticas de RSE que más les interesan a las empresas y que actitudes toman los colaboradores de estas? Para responder esta interrogante, es necesario investigar empresas que son referente del sector comercio de la provincia de Santa Elena, cómo lo es Corporación el Rosado, Corporación la Favorita y Tiendas Industriales Asociadas

### **Planteamiento del problema**

La Responsabilidad Social Empresarial es una gestión de las empresas que no se limita a considerar solo aspectos de carácter económico, sino que también incorporan lo social y ambiental, factores que las hacen más competitivas y sostenibles, ayudando así a la formulación e implementación de nuevas estrategias de mantenimiento y crecimiento empresarial. Para las instituciones, la sostenibilidad no solo representa la satisfacción del cliente, sino también engloba el realizar las actividades socialmente responsables. Es necesario que se tomen en cuenta a los clientes internos, consumidores, así como también a los líderes de organizaciones, los cuales deben tener una visión de futuro en donde se reconozca que el éxito está basado en una práctica de empresa creíble que prevenga actividades como la sobrecarga laboral.

(García, 2010), expresa que en la actualidad uno de los desafíos de mayor relevancia que tienen las empresas, es atraer a los colaboradores para ser capacitados y así lograr su permanencia, es por ello que se toman acciones que incluyan la formación continua, el mejoramiento de la comunicación, la diversidad e inclusión del recurso humano, un mayor equilibrio entre el trabajo y familia, derechos tanto para hombres y mujeres en la participación de los beneficios de la empresa y seguridad en el lugar de trabajo.

Chiavenato señala que las personas son un elemento básico e indispensable, puesto que la interacción de estos conforma la organización, de su calidad depende el éxito o fracaso de la empresa. Una de las claves del éxito de las empresas radica en la capacitación y motivación de la fuerza laboral, cuando se plantean y se llevan a cabo estas acciones, no solo crece la necesidad de realizar algo social, sino también el hacer algo eficaz y diferente que ayudará a la organización y a quienes la conforman (Chiavenato, 2009).

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y ambientales de las empresas en sus actividades comerciales y relaciones con sus interlocutores. Cobra mayor importancia en el mundo de los negocios, como una forma de gestión, donde su finalidad no solo se limita a obtener beneficios económicos para los accionistas, sino que también busca el bienestar social y ambiental. Por lo tanto, es importante analizar si el talento humano que conforma una empresa conoce con claridad acerca de la relevancia e implicaciones de la RSE, el cómo asociar las actividades a una perspectiva socialmente responsable. La RSE como programa busca que se introduzcan dentro de las empresas actividades que estén direccionadas a favor de los entornos económicos, sociales y ambientales, brindando importancia al consumidor interno y externo.

(Bowen, 1953) fundador del concepto, se refiere a la Responsabilidad Social como las obligaciones que tienen los gerentes o empresarios para emplear políticas o seguir los lineamientos de acciones que son ambicionados en temas de valores y objetivos que tiene la sociedad. Por lo tanto, el empresario debe proceder para beneficiar a la sociedad en lugar de maximizar los bienes. Partiendo de esta definición para algunas empresas les resulta complejo asociar la RSE y el talento humano, puesto que mucho tiempo se ha comprendido que solo deben preocuparse en mitigar el impacto de sus operaciones ante el medio ambiente y sociedad, ya que según su perspectiva son ellos los afectados, pero si bien es cierto son los colaboradores quienes están involucrados en el desarrollo y competitividad de la organización. Por ello esta investigación busca demostrar que la RSE está concentrada mayoritariamente en el cliente externo, descuidando al factor interno como lo es el talento humano.

La visión tradicional de la RSE es que todo fluye desde la empresa hacia la periferia, enfocando la responsabilidad en la corporación. Como lo expresó Bowen en 1953 cuando señaló que la responsabilidad es de los empresarios: Son ellos (la empresa) quienes deben ajustar su visión,

acciones y comportamientos con responsabilidad, sentirse parte de la sociedad como ciudadano y tratar, según corresponda, para impactar su entorno de manera positiva. Al dejar esta responsabilidad a los empresarios (en la empresa), aspectos clave como la credibilidad de la organización pueden percibirse como ausentes.

La RSE es importante para la provincia de Santa Elena, ya que su desarrollo en las empresas aumenta la competitividad, en el sentido de que impulsa la calidad de la gestión, mejora la información, produce un mayor conocimiento, posibilita una mejor coordinación, da una evaluación precisa de los riesgos, es una mejor apuesta por la calidad, es un motor de innovación y fortalece la reputación de las instituciones, por ende, es necesario se desenvuelva bajo un gobierno corporativo, donde se involucren las áreas de producción, negocios y talento humano (Cortina, 2010).

### **Formulación del problema**

Por lo antes expuesto es necesario realizar un análisis de las prácticas de RSE, los aspectos básicos e identificar cómo participan las unidades de Talento humano, es decir, si están estas direccionadas al talento humano, cuestionando **si ¿Las prácticas de RSE que desarrollan las empresas en la provincia de Santa Elena se enfocan en aspectos tradicionales cómo la creación de riqueza, sostenibilidad, voluntariedad, cuidado del medio ambiente y sociedad, o actuales tales cómo ética y gobernabilidad empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación y compromiso con la comunidad y la preservación del medio ambiente, y si estas involucran al Talento Humano?.**

### **Justificación teórica|**

Las teorías sobre la Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por (Friedman, 1970) (Carroll, 1979) (Freeman, 1984), explican la importancia de su implementación en las empresas, ya que contribuye al desarrollo humano sustentable y sostenible, mediante el compromiso y la confianza que ejerzan sobre sus empleados, mejoraría la calidad de vida del cliente más importante de la empresa y la comunidad en general.

Actualmente la RSE es más un proceso interno, ya que está vinculada en los métodos y operaciones de las empresas, buscando un equilibrio entre factores económico, social y ambiental.

La implementación de adecuadas prácticas como la diversidad e inclusión social, equidad salarial, mejorar condiciones laborales y conciliación familiar, y desarrollar la comunicación interna, contribuyen al desarrollo profesional y personal de los colaboradores de las empresas, muchas de las instituciones que cumplen con estas metas han alcanzado un gran nivel competidor y sostenibilidad debido a sus acciones efectivas que se ven declarados en sus proyectos y programas donde involucran a la sociedad en general.

En tanto que una empresa se compromete con sus prácticas de RSE, así mismo el personal lo hará con la organización, misión, visión y valores, porque cambia de ser proveedora de recursos económicos a establecer una institución que busca que sus grupos de interés no sean afectados en mayor magnitud por sus actividades empresariales.

La presente investigación, se desarrollará bajo los lineamientos de la Teoría de la Ética y la Moral de los negocios del autor (Bowen, 1953), ya que esta teoría se destaca por sus principios fundamentados en la ética en el operar de las empresas, siendo los grupos de interés protagonistas en el desarrollo de las actividades de las organizaciones.

### **Justificación práctica**

Este estudio pretende contribuir con el conocimiento sobre la RSE y el erróneo enfoque que le dan a la misma, donde la comunidad externa y medio ambiente son solo los involucrados en los proyectos creados por las organizaciones, mediante este accionar se logrará determinar y recomendar prácticas de RSE para las empresas de la provincia de Santa Elena.

Conocer cómo la RSE involucra al talento humano, ayudará a formar en los colaboradores el sentido de pertenencia, el cual contribuirá al desarrollo y compromiso de los trabajadores en las actividades que realicen, lo que fomentará la productividad y optimización de tiempo y recursos en la organización.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

- ✓ Estudiar la Responsabilidad Social Empresarial y la dirección del Talento Humano en las empresas de la provincia de Santa Elena.

**Objetivos específicos**

- ✓ Revisar los Enfoques de RSE aplicados en las empresas de la provincia de Santa Elena.
- ✓ Describir las prácticas de RSE que desarrollan las empresas.
- ✓ Proponer prácticas de RSE para las empresas de la provincia de Santa Elena.

**Idea a defender**

Tradicionalmente la RSE ha estado enfocada en el beneficio económico de las empresas y su búsqueda por mitigar el impacto de sus operaciones con el medio ambiente y sociedad, sin embargo, la orientación que se brinda a los grupos de interés es baja, siendo el talento humano el elemento más importante en una organización. En Santa Elena el enfoque de RSE se ha mantenido modelos que son proyectos deducibles de impuestos, programas de ayuda humanitaria que solo buscan mejorar la imagen de la empresa.

**Planteamiento hipotético**

Ho: No existe relación entre las variables “Responsabilidad Social Empresarial” y “Talento Humano”

Ha: Existe relación entre las variables “Responsabilidad Social Empresarial” y “Talento Humano”

**Variables de investigación**

Variable 1: Responsabilidad Social Empresarial

Variable 2: Talento Humano

## Capítulo I

### 1 Marco teórico

#### 1.1. Antecedentes de investigación

Según (Franco, Espinoza, & Pérez, 2017) existe una conexión entre la Responsabilidad Social Empresarial y el talento humano. Se propone inicialmente la complementariedad de las áreas mencionadas como un nuevo enfoque de la estrategia corporativa para que el personal se alinee y se identifique. Además, se explican los efectos de la RSE sobre los subsistemas de talento humano, los enfoques internos y externos y cómo afecta el desempeño del personal. Finalmente, se llega a la conclusión de que existe una estrecha relación mutuamente dependientes y complementaria surge cuando tanto el talento humano como RSE se perfeccionan entre colaboradores, asociaciones, directores y todos aquellos que aportan para disminuir el impacto ambiental y social de la organización. Los estudios realizados por (Calderón, Álvarez, & Naranjo, 2011) (Cejas & Carnejo, 2009) confirman que el desempeño del personal mejora, aumenta la motivación para su trabajo, aumenta la satisfacción laboral y aumenta el sentido de pertenencia a la empresa.

(Peláez & García, 2014) explican cómo se relaciona la RSE y la gestión humana a partir de una representación estratégica y las opciones de exploración para aprobar las relaciones determinadas en el modelo planteado y el alcance de nuevos argumentos, los autores concluyen que las actividades que involucran a los trabajadores, influyen en las actitudes y comportamientos de los colaboradores partiendo de su reconocimiento. Desde el punto de vista del responsable de Gestión Humana se asume que afecta en el desempeño de la organización e involucra a los objetivos estratégicos percibidos como marco de acción. Estos hallazgos tienen un impacto en el ámbito académico y empresarial, en particular para investigadores en gestión humana y RSE que buscan opciones de investigación.

(García & Duque, 2015) es su estudio realizado en una empresa cosmética llegó a la conclusión que es crucial considerar la perspectiva de la alta gerencia sobre la RSE, ya que esto influye en gran medida en el tipo de programas que se desarrollen en relación con el tema. Además, será un factor importante en cuanto al compromiso y cómo estas prácticas influyen en el comportamiento de todos los miembros de la organización.

(Gonzalez, 2016) examina la RSE desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos, determinando que la RSE se convierte en un reto para los RRHH, y a su vez para las empresas que la incorporan en su gobierno corporativo, atrayendo varias ventajas, como es el sentido de pertenencia del personal a la empresa, una posibilidad de aumentar la capacidad organizacional para gerenciar eficientemente a sus miembros.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. Responsabilidad Social Empresarial**

### **1.2.2. Origen y evolución de Responsabilidad Social Empresarial**

El concepto de RSE nace en los años veinte del siglo pasado, con la imagen de que las compañías persistentemente gestionan de alguna forma recursos sociales y toda organización que realiza este tipo de recursos tiene que reintegrar algo a la sociedad (Cortina, 2010). La participación voluntaria de las organizaciones en la comunidad comienza de manera espontánea, lo que les hace aceptar la responsabilidad de contribuir al bienestar de la sociedad mediante la realización de actividades filantrópicas regulares (Jaramillo, 2007).

En las industrias en el siglo XX, existían una gran cantidad de accidentes, muchos de estos eran ocasionados por la negligencia del trabajador, sin embargo, si este no fuese el caso, las empresas no respondían antes estos siniestros, puesto que situaba que era responsabilidad del trabajador cuidar de su integridad. Las huelgas comenzaron en Europa y EEUU, causado por la pésima calidad de los servicios y productos que afectaban la salud de los consumidores, las humillaciones de los directores hacia los empleados y la mala remuneración económica (Carnegie, 1906). Por lo tanto, para hacer frente a estas situaciones, se crearon los sindicatos, los cuales buscaban cuidar el bienestar físico y mental del trabajador, no olvidando la lucha por sus derechos y la paga justa de sus honorarios profesionales (Ibarta, 1987).

Frente a esta situación, los directivos comienzan a tomar medidas, en donde los operarios y comunidad son beneficiados; surgiendo así la RSE, que fue propuesto por (Bowen, 1953), considerando que este término nació debido a las prácticas poco éticas en esta época. El término es determinado como, la responsabilidad del empresario es establecer políticas y tomar decisiones que se ajusten a las metas y principios de la sociedad. Esta teoría, tenía como elemento predominante, la visión de los negocios, puesto que, se reconocían como vitales para el poder y la toma de decisiones, de igual forma las acciones que realizaban, tenían un impacto

en la vida de las personas externas a la empresa, afectando muchos aspectos como la salud, educación, seguridad, entre otros (Carroll, 1999).

Por otra parte, la RSE ha evolucionado a través del tiempo mediante la aparición de elementos como la globalización, el desarrollo sostenible y la competitividad, siendo estos, factores primordiales para la duración de las organizaciones en el mercado, estas deben atraer a sus consumidores con propuestas innovadoras y diferentes, donde el cliente pueda confiar en el producto o servicio que consume, permitiendo así que las empresas distingan a la sociedad como parte esencial para su existencia (Flórez, 2020).

Para (Antelo & Alfonso, 2015) la RSE es el compromiso que tiene la empresa para apoyar al progreso económico sostenible, buscando siempre mejorar la calidad de vida de sus empleados y de la sociedad en general. La RSE es el rol que le toca representar a las compañías de apoyo al desarrollo sostenible, es decir un equilibrio entre el bienestar social y el crecimiento económico de la organización, donde se aprovechan los recursos naturales y el medio ambiente, lo cual es importante para el ejercicio de los negocios.

La RSE es una decisión de carácter voluntario, la empresa determina deliberadamente si asume o no el compromiso. Una vez implementada, debe orientarse de acuerdo con los principios de la empresa y cumplir con la visión establecida tanto a nivel interno como externo; considerar las expectativas de las partes interesadas, demostrando el respeto por los valores éticos, las comunidades, y contribuyendo al bien común (Aguilera & Puerto, 2012).

La RSE no es ajena en este sentido, pues se ha añadido a la función original de la empresa. Su cumplimiento implica crear conciencia de que esto tendrá un impacto en los grupos y comunidades que están conectados a ella. Es la capacidad de responder a los desafíos que se presentan, buscando siempre minimizar los problemas, haciendo crecer la empresa mediante la atención de las expectativas que se plantean. Es una nueva forma de hacer negocios, donde la prioridad es gestionar sus operaciones de forma sustentable en lo social, ambiental y económico, relacionándose con los accionistas, clientes y mano de obra, teniendo como objetivo la conservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones próximas.

La RSE debe fundamentarse en los valores de la empresa y se debe crear bajo un conjunto de políticas y programas en todo tiempo de operación de la institución. En caso de que no se cumpla

con estos aspectos las organizaciones corren el riesgo de efectuar prácticas que son socialmente responsables, pero cualquier dificultad que se presente pueden suspenderse ya que no se encuentran respaldadas por la cultura organizacional.

La importancia de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial radica en la construcción de un sistema para el desarrollo sostenible y sustentable, se trata de una técnica que favorece a los grupos de interés, los cuales integran a los clientes, colaboradores, proveedores y sociedad en general. La implementación de la Responsabilidad Social Empresarial aporta a la organización más ventajas que desventajas, puesto que, desarrolla planes a largo plazo con la finalidad de prevenir riesgos, busca fortalecer la relación entre el cliente y el proveedor, mediante las actividades voluntarias creadas bajo las exigencias de la comunidad.

### **1.2.3. La dimensión integral de la RSE**

La dimensión “integral” involucra la definición que la organización tendrá, con relación a las necesidades, expectativas y valores de los involucrados, con la finalidad que estas sean entendidas y agrupadas. (Calderón, 2018) menciona las siguientes dimensiones.

**Dimensión económica interna**, se enfoca en crear y comercializar valor agregado entre los miembros de la organización, tanto colaboradores y accionistas, siendo conscientes no solo de los escenarios del mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera que la empresa genere beneficios y se mantenga viva y próspera.

**Dimensión económica externa**, involucra crear y distribuir bienes y servicios útiles y rentables a la comunidad, además de contribuir al bien común a través de las contribuciones tributarias. Asimismo, las empresas deben participar activamente en la formulación e implementación de los planes económicos de sus regiones y países.

**Dimensión social interna**, la responsabilidad solidaria y subsidiaria de inversionistas, administradores, colaboradores y proveedores de cuidar y promover la calidad de vida laboral y el desarrollo pleno e integral de todos ellos.

**Dimensión sociocultural y política externa**, Liderar sindicatos propios y seleccionados para tomar acción y contribuir, con tiempo y recursos, a la creación de condiciones que permitan y

faciliten la expansión del espíritu empresarial y el desarrollo integral de la comunidad y, por lo tanto, un entorno de mercado propicio para el crecimiento de negocios.

**Dimensión ecológica interna**, implica asumir plena responsabilidad por el impacto ambiental de sus procesos, productos y subproductos, por lo tanto, prevenir y, en su caso, reparar los daños que causen o puedan causar.

**Dimensión ecológica externa**, Conduce a acciones concretas que contribuyan a la protección y mejora del patrimonio ecológico común en beneficio de la humanidad presente y futura.

En resumen, la dimensión integral de la RSE implica que las empresas deben considerar su impacto en la sociedad, el medio ambiente y la ética en todas sus operaciones y decisiones, y desarrollar estrategias y prácticas que les permitirán contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar social y ambiental de las comunidades en las que operan.

#### **1.2.4. Líneas estratégicas: retos y oportunidades de la RSE**

La RSE sólo puede entenderse identificando cuatro líneas fundamentales y estratégicas que explican su presencia en todas las actividades corporativas.

Según (Calderón, 2018) las empresas se enfrentan a los siguientes retos:

- Ética empresarial.
- Gobernabilidad.
- Calidad de vida de los forman parte de la empresa
- Vinculación con la comunidad.
- Compromiso con la comunidad.
- Cuidado y preservación del medioambiente.

Las consideraciones políticas y ambientales afectan el desarrollo económico y leyes humanas. Desde la perspectiva del desarrollo empresarial, hay inquietud por la expansión de la economía mundial que causa daños irreparables al planeta. La combinación de las fuerzas ambientales, económicas y políticas se expresan en la economía política ambiental, que se refiere al enfoque de análisis económico de los procesos mediante las decisiones relacionadas a la protección ambiental.

El medio ambiente es de vital importancia en la vida de los seres humano, y no solo para ellos sino también para la conservación de las especies y su degradación conlleva a:

- No poder sostener la vida humana
- No estar en condiciones de relacionarse con el contexto ambiente, es decir operar bajo una perspectiva natural, por ello la sustentabilidad necesita que la acción humana utilice recursos que sean regenerados naturalmente, esto se puede conseguir a través de:
  - programas y políticas establecidas en los países
  - reversión de la pérdida de recursos naturales.
  - Disminución de la pérdida de la biodiversidad, el cual se logra mediante la incrementación del acceso a condiciones de higiene y agua limpia
  - Mejora de las condiciones de vida de los más pobres
  - Incentivo a la producción laboral, mediante la flexibilidad de horarios laborales, programas de cuidados infantiles y beneficios médicos.

Por lo expuesto, la prevención de la contaminación, la gestión de recursos, tecnologías limpias y la responsabilidad con las partes involucradas, llevan a la sustentabilidad y cada organización logrará identificar los aspectos que ellos crean más significativos para obtener una ventaja competitiva.

#### **1.2.5. Principios de la RSE**

Según (Calderón, 2018), la Responsabilidad Social Empresarial responde a principios universales del campo empresarial, y es el conocimiento y la profundización continua de estos principios los que aseguran su implementación exitosa:

- Respeto a la dignidad de la persona
- Empleo digno
- Solidaridad
- Subsidiariedad
- Contribución al bien común
- Corresponsabilidad
- Confianza.
- Ética en los negocios.

- Prevención de negocios ilícitos
- Vinculación con la comunidad
- Transparencia.
- Honestidad y legalidad
- Justicia y equidad
- Empresarialidad
- Desarrollo social

Una empresa socialmente responsable se basa en los principios y acciones que los ciudadanos esperan que sea parte de su propósito, brindan ganancias a sus negocios y tienen un impacto positivo en la comunidad que operan, siendo esto su visión y compromiso social. Además, estos principios establecen la responsabilidad de minimizar el impacto negativo de las actividades, en función de la comunicación de manera abierta con sus grupos de interés.

#### **1.2.6. Factores determinantes de la RSE**

Existen estudios que han indagado acerca de los factores que frenan la implantación de la RSE en las empresas. Entre los factores se encuentra el tamaño de la empresa (Chtourou & Mohamed, 2017) (Charlo, Clemente, & Muñoz, 2013), el desempeño financiero (Stanwick & Stanwick, 1998) y riesgo, observando distintos resultados para estos factores.

Se considera que el tamaño de la compañía posee un resultado efectivo en el ejercicio de la RSE, las empresas grandes implementan actividades con una visión social responsable, puesto que, los resultados son más visibles a comparación de las de menor tamaño, razón por la que son más propensas a sufrir daños en su reputación. (Chtourou & Mohamed, 2017) (Stanwick & Stanwick, 1998) Las organizaciones de mayor tamaño tienen ascendentes niveles de RSE, debido a que sus grupos de interés las impulsan a adoptar estas prácticas (Boesso & Michelon, 2010).

Por otra parte, (Baumann, Wickert, Spence, & Georg, 2013) señalan que el tamaño no establece el nivel de ejecución de las prácticas de RSE, así mismo (Wigren & Blombäck, 2009) indican que todas las organizaciones sin importar el tamaño de la empresa poseen responsabilidades con sus grupos de interés, por lo tanto este aspecto no debe predecir el comportamiento de sus prácticas de RSE. (Udayasankar, 2008) señala que todas las empresas san estas grandes o

pequeñas deben incluir a la RSE, sin embargo, las empresas medianas y PYMES son las menos motivadas.

Referente al desempeño financiero en las prácticas de RSE en las organizaciones, (Waddock & Graves, 1997) en su teoría de holgura de recursos, propone que este factor facilita desarrollar recursos que permitan a las compañías invertir en prácticas sociales. Si existe holgura de recursos coexistirá en términos de responsabilidad social un mejor desempeño, resultado de la rentabilidad, puesto que esta acción permite realizar una mayor y responsable asignación de recursos para implementar programas de RSE.

Respecto al financiamiento de las actividades vinculadas con la RSE, se establecen importantes diferencias entre empresas grandes y pequeñas. (Lourenço & Castelo, 2013) mencionan que las características financieras de las empresas probablemente sean más importantes a la hora de determinar la eficacia de la RSE en los mercados emergentes, mientras que (Ziegler & Schröder, 2010) señalan que las empresas con menor endeudamiento podrían tener una mayor flexibilidad para financiar actividades relacionadas con RSE.

Dentro de las investigaciones que han estudiado el efecto del endeudamiento en el desempeño de RSE se encuentran las de (Lourenço & Castelo, 2013) que concluyeron en su investigación para el mercado de Brasil que las empresas líderes en RSE tienen una menor concentración de capital; mientras que (Charlo, Clemente, & Muñoz, 2013) determinan que las organizaciones que integran la responsabilidad social muestran un mayor endeudamiento.

### **1.2.7. Grupos de interés o stakeholders**

La dirección de los grupos de interés, también conocidos como stakeholders, ha eliminado la orientación tradicional de la organización basada en los socios en el mundo empresarial. Los grupos de interés creen que las empresas deben rendir cuentas a la comunidad interna y externa, no solo a los accionistas, es decir velar por la tranquilidad de los empleados, clientes, proveedores y accionistas.

El conocimiento de los grupos de interés es la clave para el progreso de la empresa, porque avala el éxito en estrategias de desarrollo sostenible; En este caso, la organización debe incluir una

herramienta de diálogo que permita una acción conjunta entre grupos de interés y funcionarios, basado en un sistema de gestión que mide el impacto y el rendimiento en la comunicación. (Freeman, 1984) delimita a los grupos de interés como cualquier grupo o persona que pueda ser perturbado o afectado por el alcance de las metas o estrategias de una corporación. Los interesados incluyen a clientes, proveedores, empleados, accionistas, bancos, organizaciones ambientales, el gobierno y cualquier otro grupo que pueda ayudar o perjudicar a la empresa.

La teoría de Freeman expresa que la organización debe identificar a sus grupos de interés, es importante conocer sus expectativas, esto se logra mediante un diálogo de las partes implicadas, y debe responder a lo solicitado de manera razonable, para lo cual de ser necesario deberán introducir mejoras en sus políticas y prácticas. Es necesario aclarar que, los grupos de interés no tienen las mismas características ni son los mismos en todas las organizaciones, por tal razón se hace indispensable identificar su influencia, priorización, expectativas e intereses (Zarate, Beltran, & Gonzalez, 2020).

Según (González, 2001) se deben clasificar en diferentes grupos para lograr su comprensión y relación.

**Primarios y secundarios:** los primarios abarcan, clientes, propietarios, empleados y proveedores, los secundarios integran a todos los otros grupos interesados, cómo los medios masivos de comunicación, competidores, gobierno, el público y la sociedad.

Otra clasificación generalizada se limita al alcance de los grupos que difieren entre interno y externo, es decir, entre los que están dentro o fuera de la organización.

### **1.2.8. Norma ISO 26000 Responsabilidad Social**

La norma ISO 26000 de Responsabilidad Social es un estándar internacional diseñado para ser utilizado por organizaciones de todo tipo, basado en el consenso entre expertos que representan grupos de partes interesadas clave, que buscan mejorar las prácticas de RSE en todo el mundo.

El objetivo principal de la norma es ayudar a las organizaciones a dirigirse por criterios de desarrollo sostenible que van más allá del cumplimiento obligatorio de la legislación relacionada con sus actividades y operaciones comerciales.

Principios norma ISO 26000

Rendición de cuentas, las organizaciones tienen la obligación de comunicar a la comunidad sobre las actividades que realiza.

Transparencia, el operar debe ser claro y transparente, en la toma de decisiones y cumplimiento de sus compromisos.

Comportamiento ético, basado en valores y principios conformes con la cultura organizacional y la compañía donde opere.

Respeto a los grupos de intereses, individualización sus necesidades y exigencias.

Respeto al principio de legalidad, acatamiento de la normativa y ordenamientos legales que adopten las organizaciones.

Respeto a los derechos humanos, se debe reconocer y emplear su cumplimiento en cada ámbito de las relaciones laborales.

ISO 26000 establece 7 fundamentos de la responsabilidad social que una empresa deberá aplicar:

Gobernanza de la Organización. Toma de decisiones referente a la responsabilidad social, con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Derechos humanos. Información de los derechos humanos decretados por la ONU.

Prácticas Laborales. Políticas y prácticas afines con el lugar de trabajo.

El medio ambiente. Impacto que crean las actividades de la empresa.

Prácticas justas de operación. Conducta ética y moral de las empresas en las actividades que realiza.

Asuntos de consumidores. Protección y prevención de la salud y seguridad del consumidor, atención oportuna al cliente, consumo responsable, privacidad, educación y concientización.

Participación y desarrollo de la comunidad. Relación socialmente responsable entre la empresa y la comunidad donde realiza sus actividades.

### **1.2.9. La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador**

En Ecuador, la RSE nació en el sector industrial debido a que las empresas enfrentaron una mayor presión social respecto al impacto de sus actividades en el medio ambiente. Sin embargo, con el tiempo se expandió a otros segmentos del mercado.

En el panorama jurídico ecuatoriano no existe una ley o marco legal específico que obligue a todas las organizaciones a desarrollar proyectos de RSE, pues algunos autores coinciden en que “esto limitará la acción organizacional”. Además, la aplicación de la ley implica un requisito u obligación, por lo que se vulnerará el principio de práctica voluntaria de la RSE.

Sin embargo, en el país existe una normativa la legislación que regula cuatro aspectos de la RSE:

1. Relaciones con el medio ambiente: especificadas en particular en el apartado segundo “Ambiente Saludable” de la Constitución Ecuatoriana.
2. Relaciones entre el Estado, la sociedad y las empresas: definidas en los artículos de la Sección VI de la Constitución.
3. Regulación de clientes y usuarios: expuesto en Constitución de la República del Ecuador en los artículos 15, 27, 313, 320, 387, 282.
4. Relaciones de la empresa con los empleados: Previstas en los artículos 15, 27, 47, 387 de la Constitución de la República del Ecuador

Sin embargo, esta nueva visión empresarial no es inmediata, pues desde 1998 con el surgimiento de la Fundación Esquel y, en 2005 con la constitución como ONG Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad (CERES), han trabajado para aumentar la conciencia y las prácticas de RSE en el fortalecimiento de organizaciones comprometidas con el desarrollo sostenible del país.

Así mismo, el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador (IRSE) y el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES), son organismos encargados de brindar orientación a las empresas hacia la práctica de la responsabilidad social y promover el desarrollo sostenible, desde una perspectiva empresarial.

Desde 2001 CEMDES ofrece una plataforma a las empresas para explorar sobre el desarrollo sostenible, compartir conocimientos, experiencias, mejores prácticas, y herramientas, también provee servicios para incorporar en la estrategia de negocio la sostenibilidad, cambio climático, negocios inclusivos, economía circular, identificación de soluciones de negocios y los ODS, entre otros.

El IRSE, es la primera iniciativa institucional en el Ecuador orientada a la responsabilidad social empresarial, fundada el 29 de diciembre de 2005, por el Ministerio de Educación Y Cultura de la República del Ecuador. El ideal de superación social a través de un humanismo genuino y solidario prevalece entre sus dirigentes y partidarios. IRSE reúne un equipo de personas con una amplia y positiva experiencia en negocios, academia, academia y numerosos roles públicos y privados.

(Iglesias & Vera, 2018) muestran que la RSE es implementada a nivel nacional por empresas multinacionales, seguidas por empresas ecuatorianas dedicadas a la exportación, luego grandes empresas privadas, finalmente empresas públicas y PYMES. Sin embargo, muchas empresas requieren la implementación de indicadores para llevar a cabo proyectos de responsabilidad social.

La (CERES, 2021), con el aval del CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía), otorgó un Distintivo ESR® Empresa Socialmente Responsable a aquellas empresas que evidencian compromiso con la RSE y el desarrollo sostenible del Ecuador, mediante ámbitos tales como: ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad y medio ambiente.

Las empresas que se hicieron acreedoras al **Distintivo ESR®** fueron:

### **Tabla 1**

*Listado de empresa con Distintivo ESR®*

<b>Nombre de empresa</b>	<b>Actividad empresarial</b>	<b>Plan de RSE</b>
Aeropuerto Ecológico de Galápagos S.A.	Servicios aeroportuarios	Servicios de calidad alineados a principios de protección al medio

---

			ambiente y contribución al desarrollo económico y social de las islas Contribuye al desarrollo de la
Banco Pichincha.		Productos y servicios en las áreas de cuentas corrientes, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y de débito, inversiones, financiamiento y comercio exterior.	sociedad fomentando el progreso y la igualdad de oportunidades. Modelo con tres ejes: Responsabilidad ambiental, finanzas sostenibles y desarrollo social e inclusivo. Acciones voluntarias, inspiradas en las mejores prácticas, para fortalecer continuamente las relaciones los nuestros grupos de interés.
Bioalimentar Ltda.	Cía.	Se especializa en nutrición animal, humana y agrícola, agregando valor por medio de la innovación, investigación y desarrollo constante en todas las áreas de negocio.	Lucha contra el hambre Empleo y crecimiento económico Consumo responsable
Chubb Ecuador.	Seguros	Ofrece seguros de propiedad comercial y personal de accidentes, seguro de salud personal y complementario, reaseguro y seguro de vida a un grupo diverso de clientes.	El objetivo es ser referente de sostenibilidad, a través de la mejora continua, creando valor para nuestros stakeholders y fortaleciendo la imagen de la empresa. En lo Social: El ser humano como el centro de nuestras actividades. En lo económico: Mediante la gestión eficiente de los recursos. En lo ambiental: guardianes de los recursos naturales que utilizan para operar, con el fin de dejar un planeta en las mismas o mejores condiciones que las actuales a las futuras generaciones.
Cooperativa Ltda.	Cacpeco	Entrega productos y servicios solidarios de excelencia, con gestión sostenible apoyados en tecnología vanguardista y talento humano comprometido.	
Cooprogreso.		Brinda productos de crédito dentro de los segmentos de consumo, microcrédito, inmobiliario y comercial, así como productos de ahorro,	Programas: Buenas prácticas ambientales; reciclaje

---

---

	seguros, tarjeta de crédito y pagos de servicios.	Programa: Salud y bienestar; brigadas médicas y planes de asistencia médica
Corporación Favorita C.A.	Tiendas Ecuatorianas de autoservicio en las que se ofrecen alimentos, productos de primera necesidad y otros.	Incorpora a su estrategia de negocios una visión económica, social y ambiental, expresada en políticas y programas, más allá de sus obligaciones legales, buscando responder satisfactoriamente a las expectativas de sus distintos grupos de interés sobre su actuación.
Difare S.A.	Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana DIFARE S.A. es un conjunto de empresas ecuatorianas que se dedican a desarrollar el mercado farmacéutico en el país, especializándose en la distribución y abastecimiento de productos para las farmacias locales.	Modelo de Sostenibilidad basado en 4 pilares: Gente inspirada y comprometida; Salud y bienestar; Operaciones eficaces y sostenibles; y Negocios inclusivos y solidarios; mediante los cuales las prácticas y programas sociales se integran al giro del negocio y aportan más valor a su gestión.
Diners Club del Ecuador.	Brinda una amplia gama de servicios en el segmento de consumo incluyendo tarjetas de crédito, financiamiento vehicular, avances de efectivo, entre otros.	Modelo de negocio responsable basado en principios éticos, cumplimiento de buenas prácticas y la creación de valor para todos sus grupos de interés.
Directv Ecuador.	Se dedica a proporcionar un servicio de entretenimiento con un producto de tecnología de punta, mediante la venta de televisión satelital para el 100% de las regiones Costa, Sierra y Oriente del Ecuador	Altamente comprometida con la comunidad y que trabaja continuamente en beneficio de esta con estupendos resultados en varios lineamientos como la educación, la inclusión, entre otros.
Fábrica de Envases S.A. FADESA.	Incursiona en el segmento de alimentos y farmacéutico a través de la comercialización de tapas de polietileno y polipropileno, y envases soplados para el segmento de lubricantes.	Modelo de desarrollo sostenible de cuatro acciones concretas: Educación de calidad Trabajo decente y crecimiento económico.

---

			Industria, innovación e infraestructura.
			Producción y consumo responsable.
Moderna S.A.	Alimentos	Es una empresa agroalimentaria ecuatoriana que se dedica al procesamiento de trigo y otros cereales y participa activamente, directa o indirectamente, en todos los productos alimenticios derivados del trigo como:harina de trigo, pasta, pan, galletas.	Personas, Producto y Planeta son los tres pilares de la innovadora estrategia de sostenibilidad que impulsa Moderna Alimentos. Cada eje está orientado a crear valor en su cadena de suministro, productos, colaboradores, consumidores, proveedores, ambiente y comunidad.
			Contribuye directamente a:
			Igualdad de género.
			Trabajo decente y crecimiento económico.
Mutualista Pichincha.		Entidad financiera, forma parte del plan piloto de reactivación del sector de la construcción con su proyecto “Altos del Pacífico”	Ciudades y comunidades sostenibles
			Educación de calidad
NIRSA S.A.		Fabricantes de Alimentos Real con la misión de elaborar productos de calidad mundial.	Busca la sostenibilidad del negocio tanto en mar como en tierra, estableciendo políticas claras con los grupos de interés, e implementando mejores prácticas que generan valor tanto en lo económico, como en lo social y ambiental.
Produbanco Promerica.	Grupo	Su objeto es la realización de toda clase de operaciones y servicios permitidos por el Código Orgánico Monetario y Financiero, tendientes a fomentar el desarrollo de todas las actividades productivas del país.	Al ser un banco sostenible genera impacto en lo social, ambiental y económico.
			Programa Consciencia verde
Sálica del Ecuador S.A.		Grupo de empresas productoras de atún, pertenecientes al grupo <u>Albacora, con una cadena de</u>	Estrategias de Sálica: Vida submarina

	suministro integrada, y aplicamos los más altos estándares de calidad y sostenibilidad para satisfacer las necesidades de todos sus grupos de interés.	Producción y consumo responsable Trabajo decente y crecimiento económico Salud y bienestar
Schlumberger Ecuador.	del Dedicada a la prestación de servicios de petróleo y gas; orientada a brindar soluciones a sus clientes y a la industria en relaciones de confianza para superar desafíos y crear valor mutuo.	Valora la diversidad, atrae talento humano de forma inclusiva y sin distinción, ofreciendo igualdad de oportunidades. Los ejes de acción se enfocan en educación, salud y apoyo a emprendimientos, promueven el empoderamiento de las comunidades locales, e impulsan su desarrollo.
Sertecpet S.A.	Empresa Ecuatoriana que genera soluciones integrales para el sector energético	Brinda servicios de calidad basados en las mejores prácticas, respeto, responsabilidad e integridad, lo que permite construir relaciones ganar-ganar a largo plazo.
UNACEM Ecuador.	Fabricación de cementos hidráulicos, incluido cemento de Pórtland, cemento aluminoso, cemento de escorias y cemento hipersulfatado.	Programa integral de seguridad en carretera, Volante Seguro. Acuerdo Social por una Movilidad Segura, Respetuosa y Sostenible para la ciudadanía.

*Nota:* La tabla muestra el listado de empresas con Distintivo ESR®

## 1. El talento humano en las organizaciones

Según (Sánchez, 2006), considerado uno de los padres del management moderno, define el talento humano como "el recurso económico más valioso de nuestra época". Según él, el talento humano es la capacidad de una persona para contribuir con ideas y conocimientos en el ámbito laboral. Mientras que Dave Ulrich, citado por (Díaz, 2015), reconocido experto en recursos humanos, describe el talento humano como "el conjunto único de competencias, habilidades, conocimientos y experiencias que una persona posee y puede aplicar para generar valor en una organización".

Por otro lado, (Villalobos & Pedroza, 2009), en su teoría del capital humano, define el talento humano como "los atributos productivos que adquieren las personas mediante la educación, la formación y la experiencia, y que aumentan su capacidad para generar valor económico". Aunque (Prado, 2018), define el talento humano como las personas que tienen habilidades valiosas y potenciales de liderazgo, y que son consideradas fundamentales para el éxito de una organización.

El talento humano es la suma de las habilidades, conocimientos, experiencias, motivaciones y otras características personales que posee un individuo y que pueden generar un rendimiento excepcional en un contexto organizacional específico. En general, el talento humano se refiere a las capacidades, habilidades y características individuales que son valiosas y relevantes para el éxito de una organización.

### **1.3.2. Gestión del talento humano**

La gestión del talento se refiere a un enfoque estratégico y sistemático para atraer, desarrollar y retener a las personas con habilidades y competencias clave para lograr los objetivos de una organización. Se centra en la identificación y desarrollo de talento interno, así como en la adquisición de talento externo cuando sea necesario (Alonso & García, 2014). Además, implica la implementación de prácticas y políticas destinadas a maximizar el compromiso, el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Esto implica reclutar y seleccionar a las personas adecuadas, desarrollar sus habilidades y conocimientos, y proporcionarles oportunidades de crecimiento y progreso en la organización (Peter, 2008).

Según Dave Ulrich, citado por (Díaz, 2015), enfatiza la importancia de la gestión del talento como una función clave de los líderes y gerentes en la organización. Según él, la gestión del talento implica la identificación y promoción de empleados con alto potencial, así como la creación de un entorno que fomente el aprendizaje, el desarrollo y la retención de talento. Pero (Buyreu, 2020), sostiene que la gestión del talento abarca todas las actividades relacionadas con la adquisición, el desarrollo y la retención de talento en una organización. Esto incluye procesos de reclutamiento, evaluación del desempeño, desarrollo de liderazgo, planificación de sucesión y gestión del rendimiento.

Finalmente, la gestión del talento se refiere a un enfoque estratégico y holístico para atraer, desarrollar y retener a las personas con habilidades y competencias clave en una organización. Se centra en maximizar el potencial de los empleados y garantizar que estén alineados con los objetivos y necesidades de la organización.

### **1.3.3. Liderazgo y dirección del talento humano**

Implica la capacidad de influir en otras personas y guiarlas hacia la consecución de metas y objetivos comunes. Según él, los líderes son personas que tienen una visión clara, inspiran a otros y son capaces de comunicar esa visión de manera efectiva (González, 2021). Peter Drucker: Drucker sostiene que la dirección es la capacidad de tomar decisiones efectivas y asegurar la ejecución de las mismas. Para él, los directivos son responsables de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para lograr resultados (Contreras, 2013).

De acuerdo a (Jiménez, 2016) el liderazgo y gestión. Según él, el liderazgo se enfoca en establecer una visión y motivar a las personas a alcanzarla, mientras que la gestión se ocupa de la planificación, la organización y el control de los recursos. Considera que ambos son necesarios para el éxito de una organización. Entonces los líderes efectivos son aquellos que pueden reconocer y manejar sus propias emociones y las de los demás. Destaca la importancia de la empatía, la escucha activa y la capacidad de motivar e inspirar a los demás (Moliva, 2019).

El estudio de diferentes enfoques de liderazgo y su impacto en la dirección del talento humano. Incluye temas como liderazgo transformacional, liderazgo situacional, liderazgo ético, etc. En general, el liderazgo implica la capacidad de influir en otros y guiarlos hacia metas comunes, mientras que la dirección se refiere a la capacidad de tomar decisiones efectivas y asegurar la ejecución de las mismas en el contexto de una organización.

### **1.3.4. Cultura organizacional**

Según (Álvarez, Obispo, Vásquez, & Gómez, 2015), la cultura organizacional es un conjunto de supuestos básicos compartidos que los miembros de una organización han aprendido a lo largo del tiempo, y que guían sus comportamientos y percepciones. Estos supuestos se dividen en tres niveles: los artefactos y comportamientos visibles, los valores compartidos y las creencias fundamentales. Mientras que (Gómez & Rodríguez, 2019), propone cuatro tipos de

culturas organizacionales: la cultura del poder (donde se valora el control y la centralización del poder), la cultura de los roles (se enfoca en los roles y las tareas específicas), la cultura de la tarea (se centra en el logro de metas y la excelencia) y la cultura de la persona (se enfatiza en las necesidades individuales y el desarrollo personal).

Deal y Kennedy citados en (López, 2013), desarrollaron un modelo que relaciona la cultura organizacional con el éxito empresarial. Según su enfoque, existen cuatro tipos de culturas: la cultura del trabajo en equipo (orientada a la colaboración y la participación), la cultura de la tarea (centrada en la eficiencia y la consecución de objetivos), la cultura de la persona (se valora el apoyo y el desarrollo de los empleados) y la cultura de la innovación (se enfoca en la creatividad y la experimentación). Mientras que Cameron y Quinn desarrollaron el modelo Competing Values Framework (Marco de Valores Competitivos), que identifica cuatro tipos de culturas organizacionales: la cultura de clan (centrada en la colaboración y el desarrollo de relaciones), la cultura adhocrática (enfocada en la innovación y la creatividad), la cultura de mercado (se valora la competitividad y los resultados) y la cultura jerárquica (orientada a la estabilidad y el control) (Sepúlveda, 2018).

Cada uno de los autores mencionados aporta su perspectiva única sobre cómo se forma y se manifiesta la cultura en una organización, pero todos reconocen la importancia de la cultura para el funcionamiento y el éxito de una empresa. La exploración de la influencia de la cultura organizacional en la dirección del talento humano. Esto incluye la cultura de la empresa, los valores organizacionales y su impacto en la contratación, motivación y retención del talento.

### **1.3.5. Retención del talento humano**

Según (Ames, 2021), la retención del talento se logra a través de estrategias que fomenten el compromiso y la satisfacción de los empleados. Así mismo (Blanco & Castro, 2011) argumenta que la retención del talento se logra al aumentar los niveles de compromiso de los empleados, por ello creo el modelo de Compromiso Organizacional, el cual incluye tres componentes clave: el compromiso afectivo (afecto positivo hacia la organización), el compromiso continuo (sentido de obligación) y el compromiso normativo (aceptación de los valores y objetivos de la organización).

(Domine, 2017) argumenta que la retención del talento está relacionada con la calidad del entorno laboral y la oferta de oportunidades creativas. Según su teoría, las ciudades y regiones que ofrecen un ambiente estimulante y atractivo para los trabajadores creativos y talentosos tienen mayores probabilidades de retener ese talento. Garimendi se enfoca en el desarrollo y la retención del talento a través de la implementación de programas de desarrollo de carrera y oportunidades de aprendizaje. Según su propuesta cuando los empleados tienen la posibilidad de crecer y avanzar en su carrera dentro de la organización, es más probable que se sientan comprometidos y permanezcan en ella (Garamendi, 2017).

El estudio de estrategias y prácticas para retener a los empleados talentosos en las organizaciones, puede incluir beneficios y compensaciones, programas de bienestar, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, entre otros. Cada uno tiene enfoques diferentes, pero todos coinciden en la importancia de estrategias que fomenten el compromiso, el desarrollo y la satisfacción de los empleados para retener el talento en las organizaciones.

### **1.3.6. Gestión del desempeño**

Peter Drucker es considerado uno de los padres de la gestión moderna. En su libro "The Practice of Management", publicado en 1954, enfatizó la importancia de establecer objetivos claros y medibles como base para la gestión del desempeño. También destacó la importancia de la retroalimentación y el desarrollo de los empleados (Osorio, 2020). La gestión de la calidad cuyas ideas influyeron en la gestión del desempeño enfatiza la importancia de un enfoque sistemático para la mejora continua del rendimiento. Propuso el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) como un marco para la gestión del desempeño (Iruirita, 2012).

(Malgioglio, Carazay, Suardi, & Bertolino, 2019), desarrollaron el concepto del Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral) en la década de 1990. El Balanced Scorecard es un enfoque que busca medir el desempeño de una organización en múltiples dimensiones, no solo en términos financieros. Proporciona un marco para alinear los objetivos individuales con los objetivos estratégicos de la organización. En sus obras, destaca la importancia de la planificación del desempeño, el establecimiento de objetivos claros, la retroalimentación continua, el desarrollo de los empleados y la evaluación justa y objetiva.

Esta teoría sostiene que establecer metas claras y desafiantes puede motivar a los empleados a mejorar su desempeño. Estos son solo algunos de los autores clave en el campo de la gestión del desempeño. Cada uno ha contribuido con ideas y enfoques únicos que han ayudado a dar forma a nuestra comprensión y práctica de la gestión del desempeño en las organizaciones. Para esta investigación se seleccionó la teoría de (Irurita, 2012), puesto que busca la mejora continua del desempeño de los empleados.

Estudio de los sistemas y enfoques de gestión del desempeño en las organizaciones. Incluye la evaluación del desempeño, la retroalimentación, la planificación del desarrollo y la vinculación del desempeño con los resultados empresariales.

### **1.3.7. Estrategias de retención del talento humano**

La retención del talento implica el proceso mediante el cual una organización crea un ambiente de trabajo que mejora las habilidades de un empleado o empleada para que, de su elección, continúe trabajando para la empresa. Las organizaciones, especialmente el departamento de recursos humanos, son tradicionalmente las unidades encargadas de cuidar a cada uno de sus empleados. Retener el talento humano es fundamental para el éxito de una empresa. En esta sección, se exponen algunos consejos importantes para proteger una organización según (Aleixandre, 2022).

#### **Liderazgo**

El papel de un líder es muy importante en cualquier empresa. La gerencia debe estar ahí, ser una guía para los trabajadores, alguien en quien se pueda confiar y motive a cada participante a dar lo mejor de sí.

#### **Conciliación de la vida profesional y familiar**

El trabajo es importante, pero también lo es la familia. Encuentra la estabilidad perfecta donde ninguno de los lados sufrirá. El equilibrio entre el trabajo y la vida es clave para retener el talento para su organización.

### **Plan de desarrollo profesional**

Además de impulsar un plan de formación que permita superarse y formar personas más competentes y capacitadas, es muy importante que una organización trabaje para fomentar el desarrollo profesional de cada una de las personas que la integran. Tener oportunidades de promoción interna es un factor muy motivador para un empleado.

### **Proceso de selección**

La retención del talento humano comienza con la selección. Un potencial colaborador o socio debe tener claras las verdaderas oportunidades de crecimiento de la organización y así saber si la empresa será un buen lugar para realizar su trabajo.

### **Reconocimiento del mérito**

Valorar el trabajo bien hecho es también una forma de motivar a las personas dentro de la organización. A todos nos gusta saber que hemos hecho un buen trabajo. Y es aún mejor escucharlo en la voz de tu jefe o colega.

### **Incentivar la comunicación**

El objetivo principal de la comunicación interna es mantener a los empleados unidos y comprometidos con los objetivos, causas y discursos de la organización. De esta manera, se establecen y fomentan comportamientos relacionados con las acciones de la empresa.

La relación con los profesionales de la empresa debe ser transparente, constante, comprensiva y sencilla para que eso ocurra.

### **Autogestión de las tareas**

Otra cosa que se enfatiza en estos métodos de mantenimiento de una organización son las actividades de automantenimiento. En la medida de lo posible, es interesante dar esa libertad al equipo y que cada uno sepa su trabajo y en qué momento, sin estar vigilando que cumplan con sus responsabilidades. Es importante generar confianza y superar obstáculos para aumentar la productividad de una organización.

### **Un buen clima laboral**

Mejorar el ambiente de trabajo y crear un lugar de trabajo agradable, seguro y confortable es importante si se busca que el personal siga creciendo profesional y personal dentro de la empresa.

### **1.3. La RSE y el Talento Humano**

El compromiso de la RSE es contribuir al crecimiento económico sostenible a través de mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, y la sociedad en general. Este compromiso va acompañado de la implementación de actividades que se centran en conectar a todos los grupos de interés con el objetivo de brindar beneficios a los grupos más vulnerables (Antelo & Alfonso, 2015).

Así también la dirección del talento humano como su nombre lo menciona se encarga de direccionar al personal, de forma que ellos encuentren su desarrollo profesional, familiar y personal, potenciando sus competencias, favoreciendo las relaciones interpersonales y posteriormente crear un plan de carrera y proyecciones alineadas a la organización (Calderón, Álvarez, & Naranjo, 2011).

Con estas definiciones (Lixandru & Razvan, 2016) nos menciona que no hay dudas que existe un vínculo entre ambos, por tal razón se han definido tres de ellos:

- Talento humano como un componente de la RSE: surge cuando el talento humano es una herramienta en la empresa para el establecimiento de la RSE.
- RSE como un componente de talento humano: se refleja cuando las prácticas de responsabilidad social son vistas como una iniciativa para la obtención de las metas del personal, por ejemplo: la mejora en el reclutamiento y selección del talento humano.
- RSE y TH se complementan cuando tanto el TH como RSE se perfeccionan entre los que pertenecen a la empresa y todos aquellos actores que benefician a las comunidades a disminuir el impacto ambiental y social de la organización.

La unión de estas áreas puede ser una excelente manera de mejorar las relaciones entre empleadores y empleados y puede tener muchos beneficios para la empresa tanto interna como externa. (Ojeda, Ríos, & López, 2017).

### **1.3.1. Enfoques de las prácticas de RSE y Talento humano**

Las prácticas de RSE son un elemento importante en la empresa, ya que contribuye al compromiso del personal con su organización, a través del desarrollo de sentido de pertenencia e identidad con la marca para la cual trabajan (Gallardo, Sánchez, & Corchuela, 2013) pero no debe ser solo por la calidad del producto que ofrece, sino también por las acciones o proyectos que realiza la empresa a favor de su relación con la sociedad, medio ambiente y su entorno en general.

La RSE no debe ser tomada a la ligera, ya que no surge repentinamente una ventaja comercial, sino más bien debe representar una verdadera organización responsable en la formación y transmisión de la cultura y valores a sus colaboradores desde el momento que ingresan a la empresa (Gaete, 2010).

Debido a esto, según (Peláez & García, 2014), se han establecido dos enfoques para las prácticas de RSE y TH:

#### **Enfoque de prácticas externas**

Las prácticas externas en la colectividad habitualmente demandan de un estudio bastante extenso, es decir, las empresas eligen sectores vulnerables que se alinean con su estrategia corporativa para colaborar (Peláez, 2014). Las organizaciones desarrollan proyectos de alfabetización, construcción de escuelas, donde también se imparten talleres de emprendimiento, y facilita el acceso a los servicios de primera necesidad (agua, luz eléctrica, alcantarillado, teléfono)

El departamento de talento humano permite que los empleados puedan participar de carácter libre y voluntaria en las acciones de ayuda social que realiza la empresa, de tal forma que sientan que su contribución se suma a los aportes de la empresa. Este accionar generan resultados inmediatos, se presencia en la motivación, satisfacción laboral, clima laboral y sentido de pertenencia de los empleados (Mendizábal, 2013).

## **Enfoque de prácticas internas**

Estas son las prácticas que se llevan a cabo directamente con los empleados y sus familias. Mediante reuniones con los empleados se identifican situaciones desfavorables con el fin de llevar a cabo programas que busque apoyarlos. Estos programas generalmente se adaptan porque se concentran en ciertos grupos que están estrechamente vinculados a la organización. Sin embargo, esto sucede no solo con personas de recursos limitados, sino también con el personal en general.

## **Prácticas internas de RSE en las organizaciones**

En el mercado empresarial han aumentado el número de empresas y actividades de RSE, las organizaciones han comenzado a estructurar los programas que realizan de manera oficial y responsable. De esta forma, se logrará realizar un estudio de las acciones que se pueden llevar a cabo sean estas de manera conjunta o individual, también puede ser usado como un canal de doble vía de información, puesto que la empresa se alimenta de prácticas que motivan al talento humano y por otro los colaboradores se informan de los proyectos de RSE que realiza la organización (Barrena, López, & Romero, 2017).

Según (García, Azuero, & Peláez, 2013) se definen tres clases de prácticas internas de RSE afines con el talento humano, estas son:

Primarias: inseparables a las operaciones de la empresa.

Secundarias: el objetivo principal es mejorar los resultados de la actividad que realiza la empresa sobre sus grupos de interés.

Terciarias: prácticas organizacionales que van más allá de sus actividades específicas y tienen como objetivo mejorar ciertos aspectos de su entorno social.

### **1.3.2. Las 3 P de las prácticas de RSE mediante el TH**

(Pujitha & Cooray, 2014) establecieron este modelo basado en los efectos que tiene la RSE sobre el talento humano dentro de la organización:

Partnership (compañerismo): El trabajo en equipo es una de las habilidades que más se desarrolla en la dirección de la responsabilidad social y el talento humano, tiene la finalidad que las personas con intereses similares pueden compaginar sus trabajos de tal manera que las personas que lo necesitan obtienen el mayor provecho de la actividad que sale adelante. En general, esta sinergia de trabajo en equipo mejora en departamentos, unidades o relaciones jefe-subordinado.

Purpose (objetivo): La comunicación adecuada de los objetivos estratégicos de la empresa en las prácticas de RSE a todos los empleados es una de las principales responsabilidades del departamento de talento humano. La maximización de la productividad es generalmente bastante notable cuando tanto las personas como los equipos trabajan con una meta clara motivada por el bienestar de los grupos vulnerables.

Presence (presencia): se describe a la cultura corporativa establecida en la RSE como una manera de práctica inquebrantable, como un código de vida, que obliga a los empleados a desempeñar un papel protagónico en la implementación del plan de la empresa en ese sentido, en lugar de simplemente observar.

### **1.3.3. RSE y Compromiso Organizacional**

Para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de una organización, también se requieren una serie de habilidades, destrezas y actitudes, además del conocimiento. El compromiso organizacional es considerado una de las actitudes más importantes hacia la institución para lograr un beneficio común (Lopez, 2021).

Para que una institución, ya sea pública o privada, se mantenga estable, es fundamental que los empleados estén verdaderamente comprometidos. En ese sentido, (Meyer & Allen, 1991) plantean las dimensiones del compromiso organizacional; el compromiso afectivo, se refiere a la identificación y la implicación emocional del individuo con los valores de la organización; compromiso de continuidad, se basa en los costes personales que supondría para el individuo al abandonar la organización y el compromiso normativo, se entiende como el deber decoroso que sienten el recursos humanos de permanecer en el establecimiento.

Según, (Omar & Florencia, 2008) existen algunos factores que influyen en el compromiso afectivo: Las condiciones laborales adecuadas para satisfacer las necesidades de los empleados los harán más felices. Así mismo, los autores exponen que los factores del compromiso y del abandono son: El conflicto, la ambigüedad del rol, las relaciones interpersonales deficientes, clima laboral desfavorable. Mientras que los factores personales del compromiso: la edad, la educación, el género, el tiempo de permanencia en la organización, el puesto de trabajo, el nivel jerárquico dentro de la organización.

La gestión del talento humano ha cambiado con el tiempo y se ha transformado de ser un simple ente de control de ayuda, castigos o liquidaciones, en una unidad de gestión estratégica, y aliado estratégico para la alta dirección. Su misión es alcanzar el compromiso del talento humano con los objetivos estratégicos que tiene la organización (Walden, Hwa, & Westerman, 2017). Siendo el recurso humano el activo más importante de una empresa, se debe mejorar el rendimiento de sus colaboradores, logrando su desarrollo profesional y bienestar personal, (Menguc, Seigyoung, Yeniaras, & Constantine, 2017) transformándolos en socios estratégicos para que aporten lo mejor de sí mismos a fin de obtener resultados tangibles en favor de la organización.

Según (Ramon & Jaya, 2019) el compromiso del personal se da cuando influyen varios componentes como son:

El liderazgo ético, que es primordial dentro de la gestión del talento humano, por la influencia que éste ejerce en el equipo de trabajo con un compromiso afectivo, de mediador y de integridad que potencia el éxito del equipo (Palanski, Jiraporn, & Evey, 2014) e interviene grandemente para crear un clima laboral apropiado, lo que mediará para que un empleado se sienta motivado y desarrolle al máximo las capacidades que pondrá a disposición de la organización. Un buen líder consigue que el equipo sienta una identificación grupal y se convierte en mediador para conseguir las metas de la organización, creando una disposición de reciprocidad entre el empleado y la empresa.

Por otra parte, las prácticas laborales de la dirección de recursos humanos deben ser procesos apropiados que se ejecuten para que el talento humano se sienta motivado, recompensado, satisfecho y comprometido con la organización (Kulkarni & Ramamoorthy, 2014). Estos procesos deben estar ligados a la Responsabilidad Social Corporativa, (Bhuvanaiah & Raya,

2014) para que, siendo socialmente responsables con su entorno, generen confianza en los diversos públicos de la organización, siendo uno de sus principales objetivos el talento humano.

El Bienestar del empleado incide en su compromiso, (Kuo, Ho, & Lin, 2012), y éste se involucra y desarrolla su sentido de pertenencia cuando el clima laboral es apropiado, así, se fomenta la comunicación individual y el apoyo organizacional (Walden, Hwa, & Westerman, 2017) que se debe brindar al empleado para que éste pueda desarrollar sus actividades individuales y lograr su desarrollo personal. Existe un estrecho vínculo entre la Responsabilidad Social Empresarial, y la gestión estratégica de Recursos Humanos para lograr objetivos organizacionales, (Morelo, Moriano, & García, 2015) haciendo que la empresa haga posible su estrategia competitiva a través de su talento humano.

Este cometido es posible a través de un liderazgo efectivo, para conseguir los objetivos empresariales, un liderazgo ético que promueva un entorno de equidad y desarrollo para la empresa y sus colaboradores, haciendo que ellos experimenten que su organización se preocupe no solo de sus metas empresariales sino también de sus objetivos individuales. Los empleados deben estar relacionados con los objetivos comerciales y la cultura de la empresa. (Ramon & Jaya, 2019). Para esto se precisa desarrollar competencias para generar valor, desempeño-compensación, simplificación del trabajo, retención del talento humano.

Así mismo, el clima laboral que concilie lo laboral con lo familiar, y el apoyo organizativo, ayuda a la salud emocional del empleado y genera compromiso sostenible de largo plazo, por lo que es importante que las empresas implementen prácticas éticas (Winstanley, Woodall, & Heery, 2016) con el fin de responder con justicia y equidad a sus colaboradores (Morand & Merriman, 2012), con políticas salariales que cumplan sus expectativas, capacitación y desarrollo, procesos internos eficientes, haciendo que éstos alcancen sus objetivos personales y a la vez se comprometan con las metas organizacionales.

#### **1.3.4. La RSE y el sentido de pertenencia**

La Responsabilidad Social Empresarial desde una perspectiva teórica favorece a la empresa mediante el sentido de pertenencia y confianza que los trabajadores tienen hacia la organización, esto permite que los empleados estén absolutamente interesados en lograr los objetivos de la organización, lo que permite mantener a los clientes actuales y abrir nuevos mercados.

La sensación de satisfacción que experimenta una persona al sentirse parte de un grupo a través de la identificación con los demás y sus objetivos se conoce como sentido de pertenencia. Es un comportamiento activo, ya que el sujeto resguarda en sus operaciones al grupo como algo propio. La estimulación del sentido de pertenencia en las organizaciones permite que se conviertan en más humanistas, en donde los colaboradores pasen de un trabajador a sentirse un proveedor y a la vez un embajador externo (Corona, 2020).

(Pérez & Campana, 2019) mencionan que la satisfacción laboral es una actitud fundamental del empleado hacia el trabajo, predice el comportamiento humano en el ámbito profesional y personal. Además, se considera un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción de la experiencia laboral del sujeto o como reacción afectiva del individuo ante el propio trabajo. Es por ello que actualmente la empresa busca que el personal asimile la cultura organizacional a la que pertenecen y se identifique con ella, de tal forma que permanezcan estables dentro de la organización. Dado que las nuevas actividades que se generen dentro de la organización puedan ejecutarse con mayor agrado en lugar de como una carga u obligación (Dávila & Jiménez, 2014).

De igual manera, (Marin & Placencia, 2017) expresan que el sentido de pertenencia conlleva que la persona compagine con la organización, existiendo una variedad de estrategias para mejorarlo, incluida la promoción de la motivación y la creación de un entorno de trabajo adecuado, que aumenta el bienestar y la satisfacción de los empleados. El sentido de pertenencia es importante para las organizaciones en un mundo competitivo y globalizado, y los colaboradores hacen la diferencia en el mercado frente a la competencia. Es evidente que la vulneración del sentimiento de pertenencia tiene un impacto negativo en la felicidad de los empleados y, por lo tanto, en la productividad de la organización.

### **1.3.5. RSE y ética empresarial**

La RSE es el compromiso plausible de la empresa con los valores éticos que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible buscando una estrategia de negocios que combine el desarrollo financiero con el bienestar social y la defensa ambiental (Rios, Guevara, Alvarez, & Castro, 2019).

La RSE es una nueva visión de la gestión estratégica y de la ética empresarial de las organizaciones, donde el cambio tecnológico, económico y cultural, han terminado por determinar la correspondencia que éstas poseen con sus públicos y con el ambiente (Mellano, 2009). Para abordar situaciones que puedan generar conflictos éticos entre empleados, clientes, proveedores o la sociedad en general, todas las empresas deben cumplir con el código de ética comercial (Modesto, Zatas, & Gonzalez, 2021).

La Responsabilidad Social Empresarial es un factor determinante en la calidad de vida y el bienestar de las personas. La carencia de tales prácticas genera situaciones laborales desfavorables, en muchas ocasiones con altos niveles de estrés e insatisfacción por parte de muchos trabajadores. Además, dada la rapidez de la transmisión de información que existe en la actualidad, caer en prácticas poco éticas podría destruir todo lo que una empresa pueda haber construido en décadas e impactar significativamente a diversas industrias (Nowajewski, Pérez, & Schlesinger, 2015).

La ética empresarial es un tema que está recibiendo cada vez más atención en la agenda ejecutiva del sector privado. Las empresas actualmente son conscientes que si incumplen las normas legales, ya sean nacionales o internacionales, o si alguno de sus empleados se comporta de forma poco ética, la organización puede estar sujeta a denuncias, sanciones, crisis reputacionales y rechazo de los mismos clientes (Martínez, 2020). Esto puede tener un impacto significativo en las ventas y, por lo tanto, en los resultados financieros, incluido el colapso de la organización, como en los casos de Nike, Adidas, WorldCom o Enron, quienes en los años noventa se vieron envueltos en escándalos de trabajo infantil, explotación y condiciones laborales inapropiadas (Werner & Weiss, 2003).

Por los problemas suscitados, hay una creciente preocupación en las empresas para cumplir con sus operaciones de manera más ética. Diversas organizaciones se han apresurado en incorporar acciones de RSE, no obstante estas se fundamentan erróneamente, ya que cuando los valores y la ética empresarial no son transparentes o no se le da el grado de importancia en la operatividad de la organización, estos programas solo se mantendrán temporalmente, ya que no están creados en base a los valores, objetivos y estrategias de la empresa, y esto se vuelve evidente para los grupos interesados, comenzando por los mismos empleados.

Según (Savater, 2002) nuestros valores guían los patrones de consumo y producción, y estos a su vez nuestra propia ética. Desde la moral, la ética son las normas del código de conducta con el que nos comportamos a lo largo de nuestra vida. El líder de una empresa está indirectamente o explícitamente transmitiendo sus principios y normas de comportamiento a la empresa que dirige (Thulasivelu, 2012). Incorporado a esto, las organizaciones están integradas por una o varias personas, cada sujeto con su propio conjunto de valores; por ello es importante que las empresas implementen un código de ética, el cual debe ser claro y transparente, el diseño de estos programas debe estar orientados a capacitaciones apropiadas y adaptables a lo largo y ancho de la organización. (Drucker, 1982) fundamenta que en las organizaciones «no hay ética empresarial», sino «ética en los negocios». Es decir, que las empresas convertirse en sostenibles sin ética o prácticas de RSE. De igual forma, las empresas socialmente responsables no pueden existir sin actuar de manera ética.

### **1.3.6. La RSE y la gerencia**

Las empresas modernas no solo buscan vender productos de calidad al mejor precio, sino que también transmiten a la comunidad una forma de crear una cultura y valores basado en la ética. En la gestión de las empresas actualmente “no todo vale”, es importante que la coherencia y la convicción estén integradas en el producto o servicio que se oferta (Garcia & Jesus, 2016).

El liderazgo en la alta dirección es un componente muy importante en el clima y cultura ética organizacional, ya que el comportamiento de la gerencia es el factor con mayor relevancia en el desarrollo y mantenimiento de los dos, por ello es importantes que los gerentes adopten el compromiso del comportamiento ético (Gómez & Vela, 2020).

El objetivo de las empresas de gestión de moderna, además de satisfacer las necesidades del consumir debe también operar bajo criterios de protección del medio ambiente, trato justo a los trabajadores sin caer que prácticas privadas de ética. Las empresas de este siglo deben tener una visión basada en valores, los cuales deben formar parte de la cultura organizacional y esta debe ser asumida por los directores. Es muy importante que los administradores o gerentes tengan claro que es la RSE y lo que conlleva su aplicación en una empresa, pues mediante las decisiones tomadas por la gerencia se logra cumplir con los objetivos sociales de la organización.

### **1.3.7. RSE y Desempeño Organizacional**

(Friedman, 1962) en su teoría de desempeño organizacional propuso que las decisiones de los administradores o gerentes debían fundamentarse en maximizar las utilidades de la empresa, razón por la que sus proyectos de RSE debieran alinearse con sus objetivos económicos, el valor de la empresa, y así como sus flujos de efectivo en el futuro.

(Moskowitz, 1972) afirma que las estrategias de una empresa enfoque de RSE generan mejores resultados financieros en balance con la ejecución de estrategias tradicionales. (Fitch, 1976) concluye que, si las organizaciones pueden identificar y abordar inconvenientes sociales afines con la empresa a través del involucramiento de sus empleados y la generación de beneficios, podrían funcionar mejor.

Sin embargo, (Whetten, Rands, & Godfrey, 2001) afirma que las empresas deben atender a la sociedad más allá de la maximización de las ganancias porque si no lo hacen, el valor de la empresa disminuirá. De aquí nace la teoría que fundamenta que es posible contrarrestar los beneficios económicos de las organizaciones y el desarrollo de acciones socialmente responsables. Así mismo, (Godfrey, 2004) afirma que las acciones de RSE favorecen a maximizar la riqueza de los accionistas por medio del capital social, es decir la confianza que genera en la comunidad y en los accionistas.

La implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial no solo ayuda a aumentar la productividad de la organización, sino también contribuye al desarrollo de los colaboradores en el ámbito profesional y personal, ya que puede ser utilizado como motivación para que los empleados cambien su percepción de la empresa, lo que conduce hacia una mejor integración y comunicación dentro de la empresa.

## Capítulo II

### Marco metodológico

#### 2.1. Enfoque de la investigación

El análisis de la Responsabilidad Social Empresarial y el Talento Humano en las empresas de la provincia de Santa Elena se realizó bajo un enfoque mixto, el cual permitió obtener información cuantitativa y cualitativa del problema. Se utilizó la teoría de la Ética y la Moral de los negocios del autor (Bowen, 1953), que estaca por sus principios fundamentados en la ética y la moral en el operar de las empresas, siendo los grupos de interés protagonistas en el desarrollo de las actividades de las organizaciones.

La Responsabilidad Social Empresarial y el Talento Humano son dos definiciones con un vínculo existente, puesto que el talento humano dentro de la empresa es una herramienta estratégica para el establecimiento de un plan de RSE, cuando esta es practicada por el empresario como una opción para el cumplimiento de metas del TH, por ejemplo: el mejoramiento del reclutamiento y selección del personal. Tanto el talento humano como la responsabilidad social se integran entre todos aquellos que forman parte de la empresa y aquellos actores externos que buscan beneficiar a la comunidad con el fin de reducir el impacto ambiental y social de la empresa.

Las prácticas de RSE se identifican porque comprometen a los empleados con su organización, a través del desarrollo de un sentido de pertenencia a la empresa para la que trabajan, pero no solo por la calidad de los bienes o servicios que brindan, sino también por las acciones en relación con la sociedad, el medio ambiente y el entorno que la rodea en general, por ello esta investigación busca identificar las actividades que realizan las empresas hacia sus grupos de interés en donde se encuentra inmerso el talento humano.

#### 2.2. Tipos de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue el descriptivo, este consintió en definir los principales resultados obtenidos en los instrumentos de investigación, identificando las frecuencias de los indicadores, estableciendo el comportamiento del problema dentro de las empresas del sector supermercado de la provincia de Santa Elena. El tipo de investigación descriptiva demostró

como se ejecutaba este importante proceso corporativo identificando los trascendentales inconvenientes, para efectuar futuras mejoras.

Exploratoria es una investigación que se utiliza para indagar un tema en profundidad cuando hay poca información disponible. En el caso de la investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial y la dirección del Talento Humano en las empresas de la provincia de Santa Elena, este estudio fue útil para identificar y explorar los diferentes aspectos y enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas.

Otro tipo de investigación aplicado fue el correlacional el cual permitió recolectar información y determinar, en términos estadísticos, la forma en que dos variables interactúan y se afectan, demostrando si la variable la Responsabilidad Social Empresarial tiene una relación significativa con la variable 2 denominada Talento Humano, eso se realizó mediante la prueba de correlación de Spearman.

### **2.3. Métodos de investigación**

El método de investigación utilizado en el presente estudio fue el deductivo, debido a que esto permitió obtener principios que parten de lo general a lo particular. El estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial y el Talento Humano se realizó en base al análisis de las empresas seleccionadas logrando así emplear los diferentes referentes teóricos generales en la presente investigación.

El método inductivo permitió llegar a conclusiones generales a partir del conocimiento previo sobre eventos particulares, haciendo uso de teorías de Responsabilidad Social Empresarial. Además, se utilizó los instrumentos de recolección de datos como las encuestas y entrevistas, lo que permitió establecer las prácticas de RSE que deben aplicarse, así también en la observación de hechos o programas que realizan las empresas, para conocer datos confiables.

### **2.4. Población y datos**

#### **2.4.1. Población**

Para efecto del presente estudio se toma como población a las empresas con mayor representación en empleos y ventas del sector comercio supermercados de la provincia Santa Elena. Según datos del INEC en la provincia hay 9 instituciones que pertenecen a la categoría

de grandes empresas, entre este grupo se encuentra corporación El Rosado, La Favorita y Tiendas Industriales Asociadas.

### 2.4.2. Muestra

Para efecto del presente estudio el tipo de muestreo usado fue no probabilístico por conveniencia o intencional, el cual es un método de selección no aleatorio, que permite escoger a los participantes de acuerdo con las necesidades de la investigación y accesibilidad del investigador, logrando evaluar y analizar al personal que tenían relación directa con el estudio. En base a lo antes mencionado se seleccionaron a 30 colaboradores de las diferentes áreas o departamentos, entre ellos cajeros, percheros, bodegueros de las empresas de estudio para la aplicación de la encuesta, mientras que para la realización de la entrevista se consideró a 3 personas, dos gerentes y un director de talento humano.

**Tabla 2**

*Población de estudio*

CORPORACIÓN	PERSONAL ENTEVISTADO	PERSONAL ENCUESTADO
EL ROSADO	1 GERENTE	10
LA FAVORITA	1 GERENTE	10
ALMACENES TIA	1 DIRECTOR DE TH	10
TOTAL	3	30

*Nota:* Población para la aplicación de entrevistas y encuestas.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para lograr el objetivo de la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos.

### 2.5.1. Encuesta

La encuesta es un instrumento de recolección de datos ordenados que se utilizó para recopilar información acerca de RSE y talento humano, los participantes fueron los colaboradores de las empresas estudiadas; por ello se elaboró un banco de 18 preguntas, con el fin de conocer las diferentes opiniones de las personas involucradas en la investigación, con esta herramienta se

logró obtener respuestas reales de los criterios que se tienen al respecto con el tema de estudio (anexo 1).

La encuesta se aplicó a 30 trabajadores de las empresas estudiadas con la finalidad de levantar información sobre cómo se realiza la aplicación de la Responsabilidad Social, posteriormente se determinó si existe relación entre las variables de estudio. La variable RSE, estuvo conformada por la dimensión entorno de la RSE con el indicador sistema económico, social y medio ambiental, la segunda dimensión ética empresarial con el indicador grupo de interés.

La variable Talento Humano estuvo conformada por la dimensión gestión del TH con el indicador retención del TH, la segunda dimensión compromiso organizacional con el indicador gestión de desempeño.

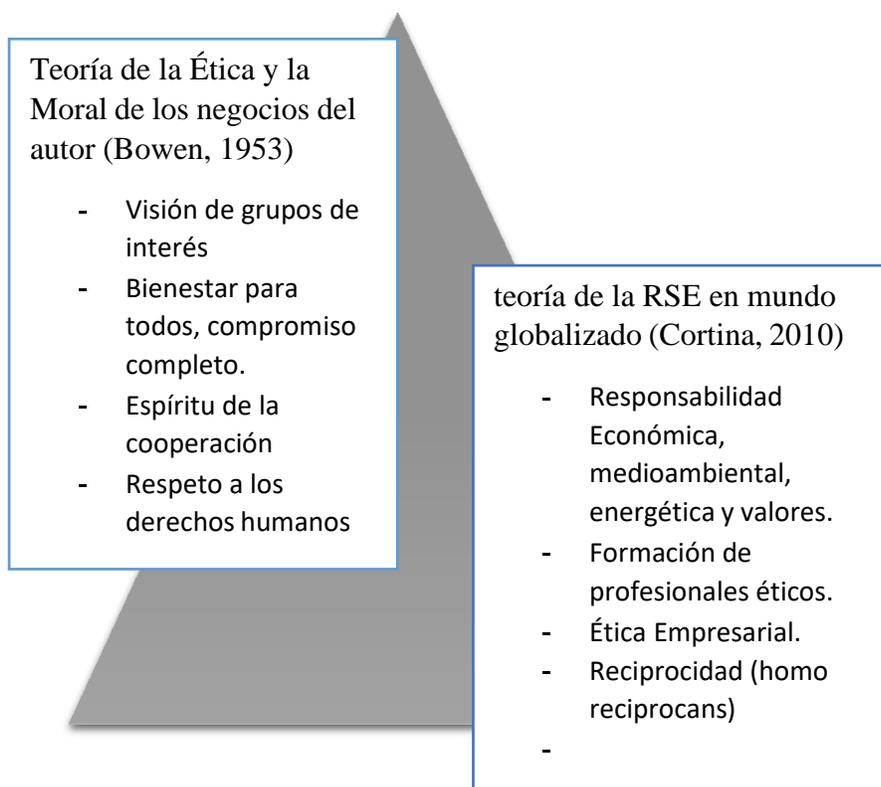
### **2.5.2. Entrevista**

Esta herramienta permitió mantener diálogos estructurados con los directores de las corporaciones seleccionadas, se tomó como muestra a los dirigentes ya que se necesita por ser las personas involucradas en la toma de decisiones acerca de la problemática del estudio. La entrevista permitió lograr perspectivas más profundas sobre la Responsabilidad Social Empresarial y Talento Humano.

La entrevista fue diseñada según las dimensiones e indicadores de la Teoría de la Ética y la Moral de los negocios del autor (Bowen, 1953) y teoría de la RSE en un mundo globalizado de (Cortina, 2010) quienes han establecido una definición actual de la Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de ética empresarial y sostenibilidad. La elección de estas teorías se fundamenta en que es apropiado, dado el carácter exploratorio del trabajo y el sector comercial en el que se encuentran las empresas.

### **Ilustración 1**

*Dimensiones de teorías de RSE*



*Nota:* La ilustración de dimensiones de teóricas de la RSE

## 2.6. Procesamiento de datos

Las técnicas de recolección son fundamentales para recopilar datos de primarios de un grupo de individuos, cuya información permite al investigador identificar las necesidades, percepciones, expectativas e ideas de las personas a investigar, para luego analizar la información y generar recomendaciones de mejora.

Las técnicas que se implementan en el estudio es la encuesta, tanto para medir la variable Responsabilidad Social Empresarial, cómo Talento Humano; y la entrevista para conocer la situación actual del área de talento humano y gerencia referente a la aplicación de la RSE. Estas técnicas permiten obtener datos significativos que consecutivamente serán analizados para comprobar correlación e hipótesis, y recomendar posibles soluciones a las debilidades de los planes de RSE de las empresas estudiadas.

Los datos compilados fueron procesados en el programa Excel, el cual permitió la representación de la indagación de los resultados y gráficos estadísticos los cuales facilitaron un

mejor análisis de los datos obtenidos. En cuanto a la comprobación de hipótesis y correlación de Spearman se procesó en el programa SPSS con los resultados generales de las encuestas realizadas.

## Capítulo III

### 3. Resultados

#### 3.1. Análisis e interpretación de resultados

Las empresas estudiadas aplican un plan de RSE basados en las necesidades de las comunidades y medio ambiente, según lo expuesto en reportes anuales y memoria de sostenibilidad, las organizaciones buscan apoyar a la sociedad y el entorno ambiental.

Corporación la Favorita en su página web se define como una empresa que confía e invierte dentro y fuera del Ecuador. Se desenvuelve en las áreas comercial, industrial e inmobiliaria, con presencia en el país y 5 más de la región. Cuenta con alrededor de 24.110 colaboradores y 351 locales comerciales.

La empresa en su informe anual expone que cuenta con un Código de Ética, herramienta que contiene los principales parámetros y límites que rigen las actividades que realiza la compañía, desde el punto de vista de la ética y la convivencia armónica.

Además, son actores relevantes en la sociedad, ya que influyen y se relacionan con sus aportes económicos y sociales, por lo tanto, sus actividades tienen un impacto positivo en cada grupo de interés con el que se involucran. La empresa desarrolla sus actividades enmarcadas en una filosofía de valor compartido y una visión de sostenibilidad, ambas alineadas a objetivos nacionales y globales, con un horizonte al 2030.

Estos conceptos son transversales a toda la gestión y se implementan a través de los ejes priorizados, en coherencia con los valores y creencias de la empresa. Se trata de un trabajo permanente y corresponsable con colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y la comunidad, con quienes comparten la visión de un futuro mejor.

La empresa en su informe muestra que cuenta con una visión estratégica de sostenibilidad. Se ha fijado metas que busca erradicar la desnutrición crónica infantil e impulsar la educación de calidad en zonas rurales implementa programas de economía circular y reforestación y desarrollo de programas de equidad en el ámbito laboral.

El liderazgo de la Corporación tiene su sustento en el trabajo diario y comprometido de miles de colaboradores que cumplen con actividades operativas, administrativas y ejecutivas. El talento humano es una prioridad para la empresa. Por ello, constantemente busca formas de asegurar su desarrollo profesional y personal, así como promover el bienestar colectivo.

- Oportunidades de crecimiento y desarrollo
- Diversidad e inclusión
- Comunicación interna
- Bienestar y calidad de vida
- Mejora continua e intra-emprendimiento

Corporación Favorita mediante sus reportes anuales 2022 expone que cuentan con una amplia y sólida red de proveedores, que constituyen una de las piezas fundamentales de su cadena de valor. Esta alianza se consolida año tras año, fortaleciendo el desarrollo de la empresa y de quienes entregan sus productos y servicios.

Cuenta con políticas de relación con proveedores enmarcadas en su filosofía corporativa.

- Cadena de proveedores de calidad
- Trabajo conjunto para la provisión de productos de calidad
- Apoyo a la producción nacional

Para Corporación Favorita el cliente es una prioridad y la satisfacción de sus necesidades un objetivo permanente. Por esto, ofrece productos y servicios de calidad, con amplia variedad, además de precios justos y accesibles. Se han establecido canales y herramientas de comunicación que le permiten acceder a información, y atender a demandas e inquietudes.

Corporación Favorita según el reporte anual sus actividades se realizan bajo un marco de políticas y prácticas de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible, políticas que buscan un equilibrio entre la rentabilidad, y la prevención, control de impactos de las actividades en el entorno natural y social.

Corporación Favorita son actores relevantes en la sociedad ecuatoriana, que buscan contribuir al desarrollo sostenible del país a través del apoyo a temas de interés común. El trabajo conjunto se realiza en el marco de los ejes priorizados de Valor Compartido de la empresa.

Corporación la Favorita en su página web informa su compromiso a contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para sus clientes y la comunidad, mediante una banca inclusiva y con talento humano. Entre los proyectos expuestos de mayor impacto se encuentra el uso de fundas reutilizables en los supermercados y la convocatoria de innovación abierta, la cual es una competencia dirigida a emprendedores, estudiantes y profesionales que propongan soluciones o alternativas novedosas que contribuyan a la “Descongestión de la línea de cajas”. En su línea de supermercados Supermaxi, bajo el nombre “Somos Responsables” maneja la responsabilidad social mediante iniciativas con el medio ambiente y comunidad.

### Tabla 3

#### *Fundaciones de corporación la Favorita*

	<p>La Fundación maneja tres programas. Dos educativos y un taller de costura autosustentable. Más de 300 niños se benefician de su labor social.</p>
	<p>La fundación ayuda a los pequeños y grandes emprendedor que buscar fortalecer su marca en el mercado.</p>
	<p>La Fundación atiende a grupos vulnerables con alta incidencia de pobreza en las áreas rurales y urbanas marginales del país.</p>

*Nota:* La tabla muestra las fundaciones de corporación la Favorita

Sus valores y principios fundamentales son: ética e integridad, compromiso y lealtad, responsabilidad, orientación al cliente, eficiencia y productividad, trabajo en equipo y respeto.

Mediante la entrevista realizada al gerente se afirma que la empresa proporciona a sus empleados adecuadas condiciones laborales, estabilidad laboral, remuneración justa y puntual,

formación continua y un atractivo plan de carrera. Además, seguros privados de salud y vida, préstamos de temporada y descuentos especiales, uniformes y alimentación.

Las propuestas de La Favorita para ayudar al medio ambiente son: buena gestión del agua, ahorro energético, clasificación de residuos, uso de materiales respetuosos con el medio ambiente y reciclaje. Con base en esta filosofía, utilizan fundas y embalajes biodegradables, promueven el uso de telas reutilizables y tratan aguas residuales y residuos sólidos.

Corporación el Rosado en su portal web se define como una de las empresas más importante del Ecuador. Además de ser también un ejemplo de innovación y desarrollo genera plazas de trabajo en sus actividades. La corporación posee cadenas de supermercados jugueterías, tiendas por departamentos, home centers, tiendas de música y video, distribuidos en las ciudades más importantes del país.

Corporación el Rosado en su página web cómo responsabilidad social tiene el proyecto en la que brinda asistencia social mediante la “Fundación Huancavilca”, donde aporta apoyo financiero y donaciones a instituciones por temas de salud y desarrollo de microempresas, entre los objetivos se encuentra asesorar y facilitar la identificación de oportunidad comercial en el mercado, y brindar los servicios más demandados por la comunidad.

Por otra parte, las prácticas de RSE se pueden evidenciar en las diferentes actividades de la empresa con las cuales ayudan a promover el reciclaje, mediante el uso de fundas biodegradables y el reciclaje de pilas, acciones que han logrado buenos resultados y se evidencia en la disminución de cantidades de fundas que solicitan semanalmente, por lo tanto, contribuye a mejorar la imagen corporativa, según indica el gerente de tiendas en la entrevista planteada.

Así mismo el gerente informa que la Corporación ayuda a las diferentes fundaciones y municipalidades de la provincia, con donativos en términos monetarios y productos de primera necesidad, en fechas festivas cómo el día del niño y navidad se realizan campañas y fiestas en las ciudades más vulnerables.

Corporación el Rosado según su página web genera actividades de formación y entretenimiento en acciones de responsabilidad social, contribuyendo de esta forma al bienestar de sus empleados, dándoles una retribución justa cancelando sus horas extras, ofreciéndoles las

mejores condiciones laborales y promoviendo la no discriminación, así como concientizar los beneficios que deben tener los trabajadores.

Los colaboradores son constantemente capacitados para brindar un mejor servicio a los clientes, según lo expresado por el gerente cuando se incorpora un producto nuevo a la empresa el personal participa en talleres para mayor conocimiento. En el tema de ascensos, todos los empleados tienen la oportunidad de hacer carrera en la empresa, los colaboradores pueden ajustar sus horarios con la autorización y disponibilidad del almacén para que puedan estudiar y crecer personal y profesionalmente, según comenta el gerente.

En la entrevista al gerente se comenta que entre los beneficios que reciben los empleados se encuentran los descuentos por compras de alimentos, cada personal al pasar el periodo de prueba es beneficiario de una tarjeta empresarial, que sirve para acceder a diferentes servicios y descuentos.

Almacenes “Tía” en su página web informa que, a través de la Responsabilidad social, busca consolidar la relación con los diversos grupos de interés, señalando que continuar en este camino permitirá comprender mejor sus puntos de vista, necesidades y expectativas para construir una relación sólida y consistente de beneficio mutuo.

En su memoria de sostenibilidad informan que cuentan con 4 ejes de estrategias de RSE, que son:

Propuesta de valor, donde incorpora apertura de nuevos locales y proveedores en su cadena de abastecimiento, para mejorar la experiencia de compra

Comunidad, promueve la campaña nacional de vacunación, mediante incentivos con la entrega de kits de alimentos y sorteo de vehículos, así también lanzaron el proyecto Compromiso Cero, donde se entregaron toneladas de productos a organizaciones de la sociedad civil.

Equipo, este eje busca cuidar y formar a los colaboradores mediante entrenamiento y capacitaciones. Planeta, adoptaron un enfoque de economía circular que prioriza el uso eficiente de materiales y la gestión apropiada de los desechos. Diseñaron una campaña para promover la compra y el uso de fundas reusables.

Estrategias del plan de RSE de Corporativo Tía

1. Poner fin al hambre y lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición.
2. Energía asequible y no contaminante
3. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible con empleo pleno y productivo, con trabajo digno para todas las personas
4. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
5. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

El código de ética y conducta corporativa, para Tía según lo expresa en su página web es una herramienta de preservación y reafirmación de los valores de la empresa, se establecen todas las operaciones, las cuales deben desarrollarse bajo un concepto de lealtad, transparencia y claridad, cumpliendo con las normas operacionales para el beneficio de cliente y la rentabilidad. Los principios generales de esta organización establecen que todos los que forman parte del corporativo deben ajustar su conducta a las disposiciones acordadas en el código y sus valores corporativos, primero el cliente, calidez y sencillez, desarrollo personal y profesional, equipos colaborativos, innovación, inclusión y diversidad, sustentabilidad y rentabilidad para crecer e integridad (TíaCorporativo, 2022).

Según lo expresado por el departamento de RRHH para este corporativo el desarrollo y crecimiento sustentable de la empresa depende del capital humano, por esta razón involucran prácticas de RSE en el proceso de reclutamiento y selección del personal en la gestión estratégica de Tía. Captan sus mejores talentos mediante ferias laborales, eventos universitarios, desarrollando programas y convenios que incentivan a las personas a trabajar en sus almacenes.

El departamento de RRHH tiene la responsabilidad de seleccionar el personal idóneo con un perfil competitivo y comprometido, la mayor demanda de contrataciones se da en las áreas de operaciones y logísticas, donde brindan las capacitaciones correspondientes, las personas con talento y potencial tienen la oportunidad de hacer carrera en la organización y asumir un cargo administrativo en un corto plazo.

### 3.2.Prácticas de RSE

Entre las prácticas de RSE empleadas en las grandes empresas del sector supermercado se encuentran las siguientes:

**Tabla 4**

*Prácticas de RSE*

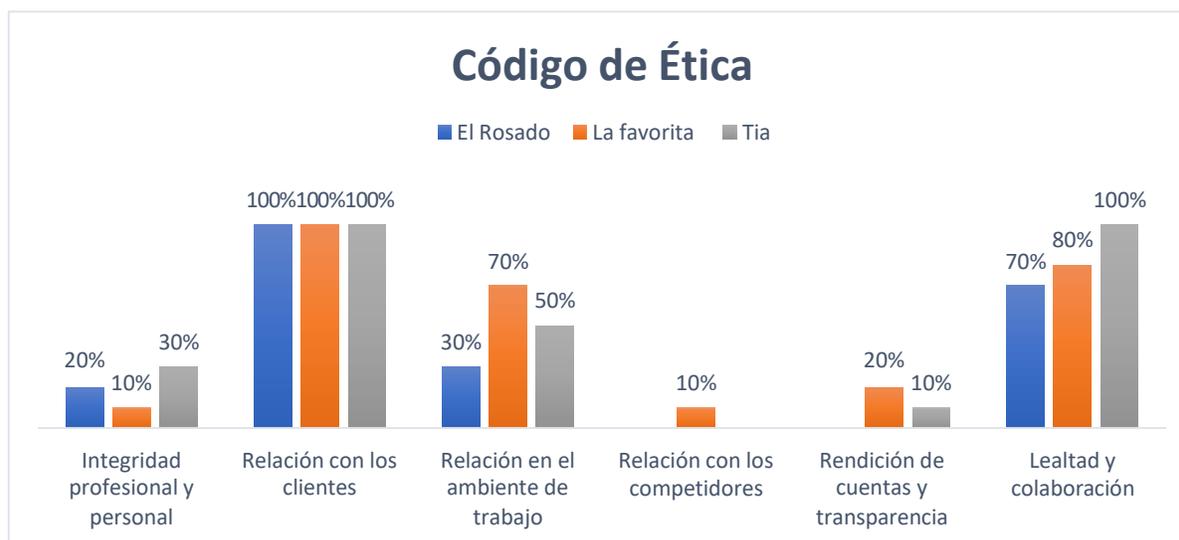
	Elaboración de productos de alta calidad
	Equilibrio de bajos costos para una mayor productividad
	Buen Gobierno
Económico	Estrategias de reducción de impactos ambientales en la cadena de suministros y abastecimiento.
	Informes de información para fomentar la transparencia con sus grupos de interés
	Responsabilidad con sus grupos de interés
	erradicación de la desnutrición crónica infantil
	fomento al emprendimiento e innovación en Ecuador
	Campaña de vacunación nacional
Social	Promover el bienestar colectivo
	Apoyo a fundaciones
	Adecuadas condiciones laborales
	Planes de carrera
	Capacitación y retroalimentación a empleados
	Incentivos y reconocimientos a empleados por desempeño laboral
	Participación en proyectos que busquen el cuidado con la biodiversidad
Medio ambiente	Implementación de programas de economía circular y reforestación
	Uso de fundas reutilizables en los supermercados
	Promover la gestión apropiada de los desechos

*Nota:* La tabla muestra actividades de RSE desarrollados por empresas de la provincia de Santa Elena.

### 3.2.1. Código de Ética

#### Ilustración 2

##### *Código de ética*



*Nota:* La ilustración muestra el análisis de los aspectos que los colaboradores creen importante respecto al código de ética de una empresa.

Corporación La Favorita y Almacenes Tía son empresas que tienen definido el código de ética y lo anuncian mediante los informes anuales que realizan, mientras que en el portar web de El Rosado no se visualiza este tipo de información. Entre los aspectos más relevantes del código de ética se encuentra la relación con los clientes, el 100% del personal encuestado expresa que es importante la interacción con el cliente, ya que esto ayudará a darle respuesta a sus peticiones y así se logrará su satisfacción, de igual forma atender a los clientes genera en la empresa una ventaja competitiva en el mercado.

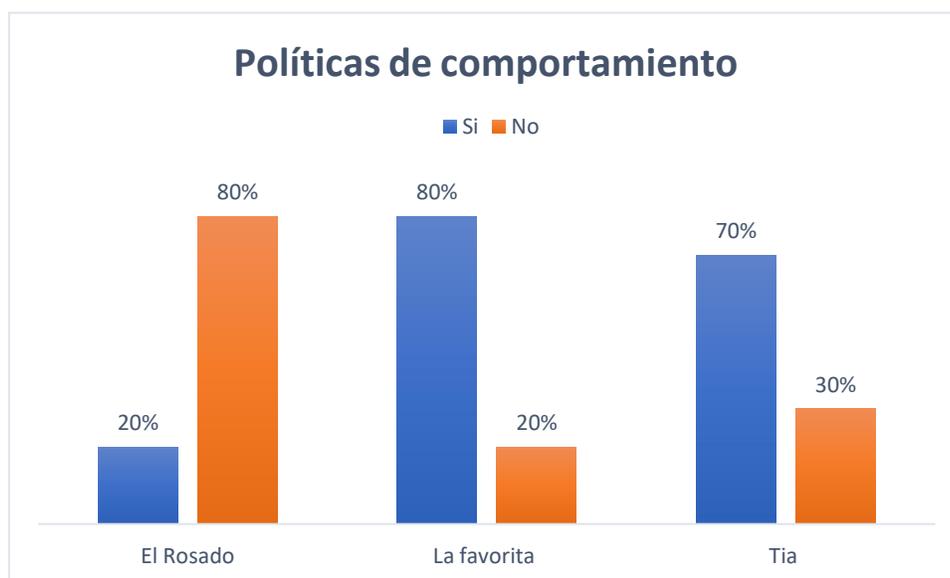
La lealtad y colaboración a la empresa es otro de los aspectos significativos que están presentes en los empleados, donde el 100% en Almacenes Tía respalda esta política, seguido de La favorita con el 80% y finalmente El Rosado con el 70%, según lo expresado por sus colaboradores, la corporación en el ingreso del personal le transmite la importancia de acatar con ciertos lineamientos.

Otro aspecto a destacar es la relación en el ambiente de trabajo, el 70% de los empleados de La Favorita considera que un ambiente laboral agradable mejora la productividad de los colaboradores, mientras que un entorno negativo genera conflictos e impide que se alcance los objetivos propuestos, así mismo el 50% de los empleados encuestados de Almacenes Tía considera que un buen clima laboral provoca una sensación de pertenencia a la empresa y una mejor experiencia para el empleado. Finalmente, solo 30% de los empleados de El Rosado consideran importante este aspecto.

### 3.2.2. Políticas de comportamiento en la empresa

#### Ilustración 3

*Políticas de comportamiento en la empresa*



*Nota:* La ilustración muestra el análisis de la existencia de políticas que regulen el comportamiento de los colaboradores en la empresa

Las políticas de una empresa son el conjunto de normas internas que se diseñan para regular y delimitar las reglas de conducta dentro de una organización. Describen las responsabilidades tanto de los empresarios y altos cargos como de los empleados en todos los niveles jerárquicos. Según lo expuesto por los colaboradores en Corporación la Favorita y Almacenes Tía existen políticas que regulan el comportamiento de los empleados, en el proceso de contratación estas empresas realizan una inducción acerca de las políticas y lineamientos de sus organizaciones,

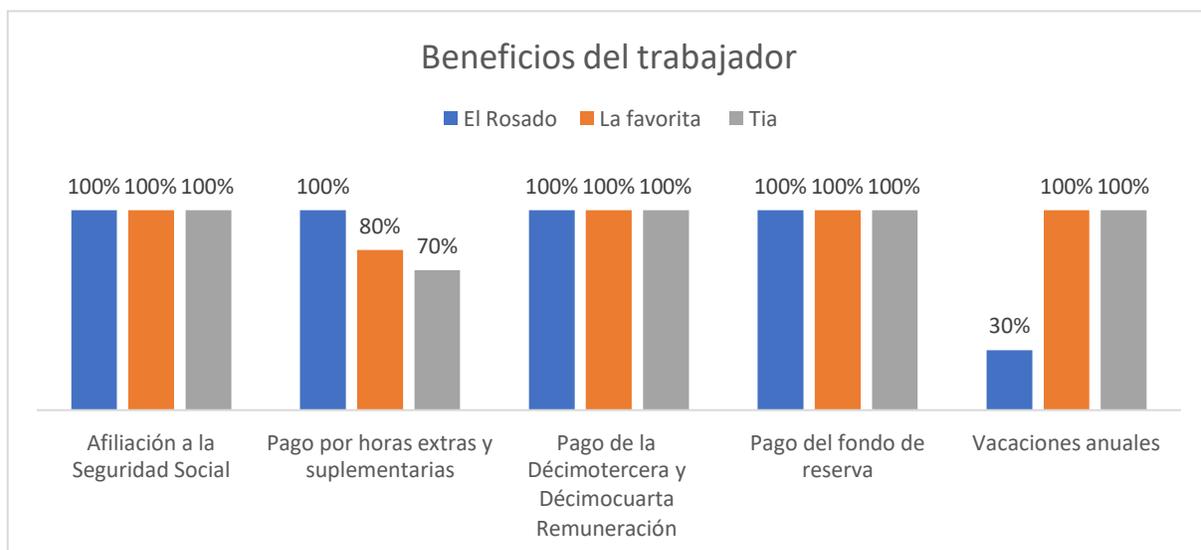
donde además de describir los derechos y obligaciones del personal se comentan las causales de despido por incumplimiento de política.

En el caso de corporación El Rosado el 80% de los colaboradores no conocen de alguna normativa que regule su comportamiento dentro de la empresa, en su página web no se observa documentos e informes acerca de los valores corporativos, sin embargo, el gerente de tienda expresa que se les indica a los colaboradores sobre aquellas actividades que no deben realizar, ya que afectan a la imagen de la empresa.

### 3.2.3. Beneficios del trabajador

#### Ilustración 4

##### *Beneficios sociales del trabajador*



*Nota:* La ilustración muestra el análisis de los beneficios sociales que reciben los colaboradores de las empresas estudiadas.

Los beneficios sociales son aquellos derechos reconocidos a los trabajadores que van más allá de la remuneración normal y periódica que reciben por su trabajo.

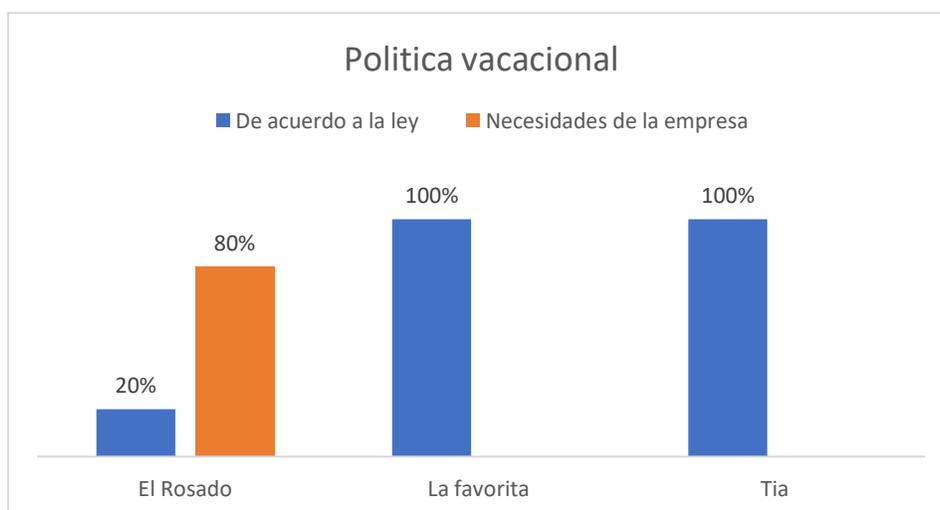
Según el código de trabajo, el trabajador debe ser afiliado al IESS por parte del empleador desde el primer día de trabajo, esta obligación es cumplida en su totalidad por las empresas estudiadas, al igual que el pago de la decimotercera y cuarta remuneración y los fondos de reserva.

Así mismo tienen derechos a percibir el pago por horas extras y suplementarias, en el caso de la corporación el Rosado los colaboradores en su totalidad expresaron que se realiza dicho pago, sin embargo, en la Favorita el 20% comentó que no se cancela y en Almacenes Tía el 30% mostrando que a pesar de que estas empresas mencionan la importancia que le dan al talento humano no se cumple con lo dispuesto en la ley ecuatoriana.

### 3.2.4. Política vacacional

#### Ilustración 5

##### *Política vacacional*



*Nota:* La ilustración muestra el análisis de la política vacacional que realizan las empresas de estudio.

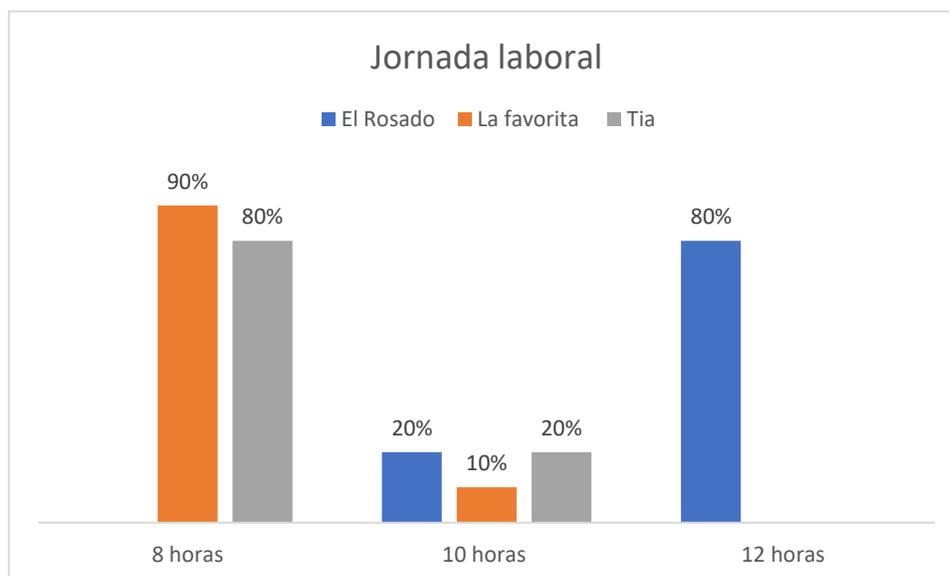
El código de trabajo establece que cada empleado tiene derecho a disfrutar de vacaciones durante 15 días ininterrumpidos por cada año de trabajo. Según datos emitidos por los colaboradores Corporación la Favorita y Almacenes Tía cumplen con lo dispuesto en la ley, no obstante, el Rosado brinda a sus colaboradores vacaciones según las necesidades de la empresa,

los trabajadores expresan que acumulan sus vacaciones hasta por 3 años, ya que no tienen el personal necesario para cubrir las actividades de los demás.

### 3.2.5. Jornada laboral

#### Ilustración 6

##### *Jornada laboral*



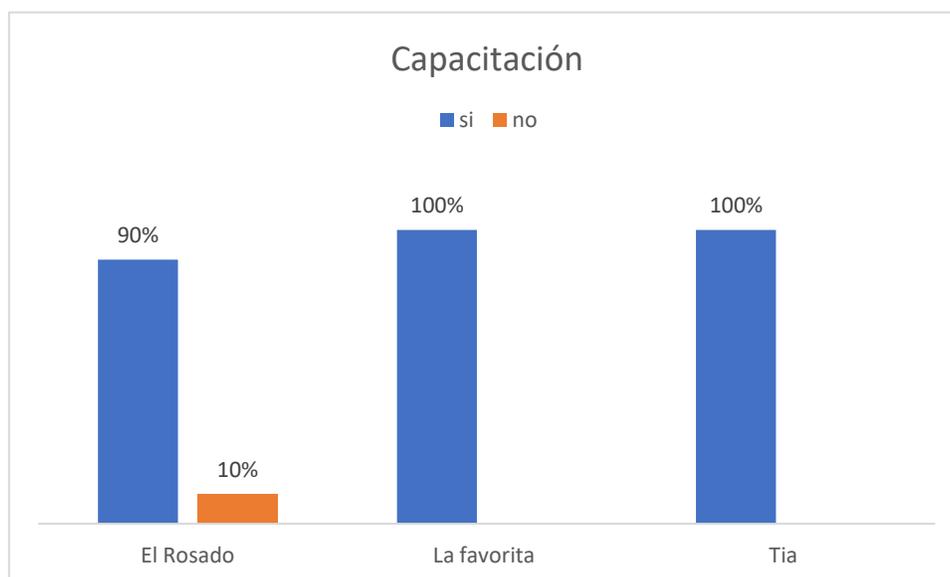
*Nota:* La ilustración muestra el análisis de la jornada laboral desarrollada por los colaboradores de las empresas de estudio.

En Ecuador, la jornada laboral es de 8 horas diarias 5 días a la semana, lo que suma un total de 40 horas semanales. En los supermercados estudiados existe personal que realizan más de 8 horas diarias, en el caso de Corporación la Favorita el 90% de los colaboradores realizan 8 horas y el 10% 10 horas, mientras que en almacenes Tía el 80% del personal realiza 8 horas y el 20% 10 horas, finalmente el Rosado maneja diferentes jornadas laborales, hay colaboradores que realizan 12 horas y hasta más según lo expuesto por los empleados. De acuerdo con el artículo 55 del Código del Trabajo, las horas extras no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana, en la entrevista el gerente comentó que esto se debe a que los almacenes no cuentan con el personal requerido para las actividades y funciones que amerita el almacén.

### 3.2.6. Capacitación

#### Ilustración 7

#### Capacitación



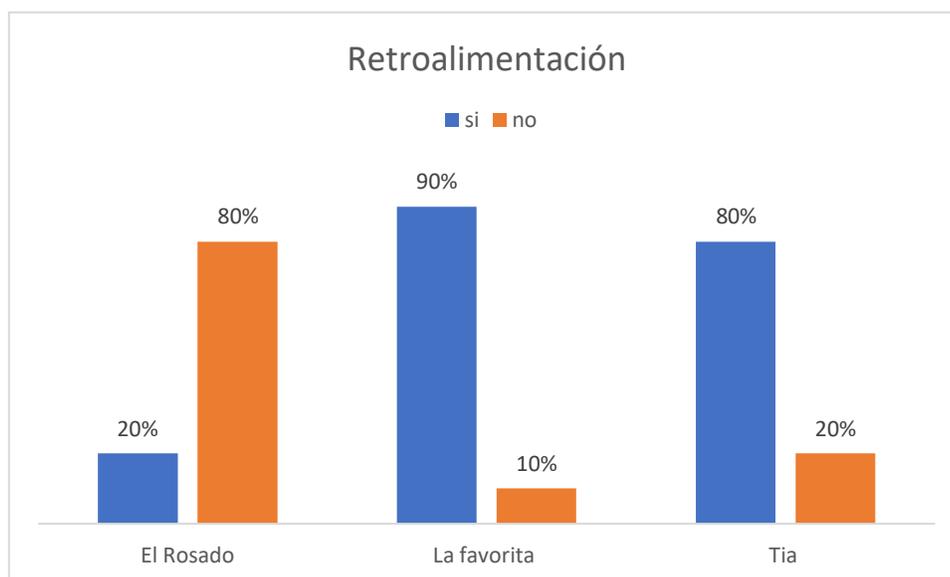
*Nota:* La ilustración muestra el análisis del nivel de capacitaciones que reciben los colaboradores de las empresas de estudio.

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso a través el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les asigna. En caso de las empresas estudiadas todas cumplen con este aspecto importante para desarrollar una actividad de manera eficiente, a excepción de un 10% del personal de corporación el Rosado que comentó que la empresa no le ha brindado una capacitación referente a la realización de sus actividades u otros, pese a que el gerente entrevistado comentó que todos los colaboradores son capacitaciones al ingresar a laborar.

### 3.2.7. Retroalimentación

#### Ilustración 8

##### *Retroalimentación*



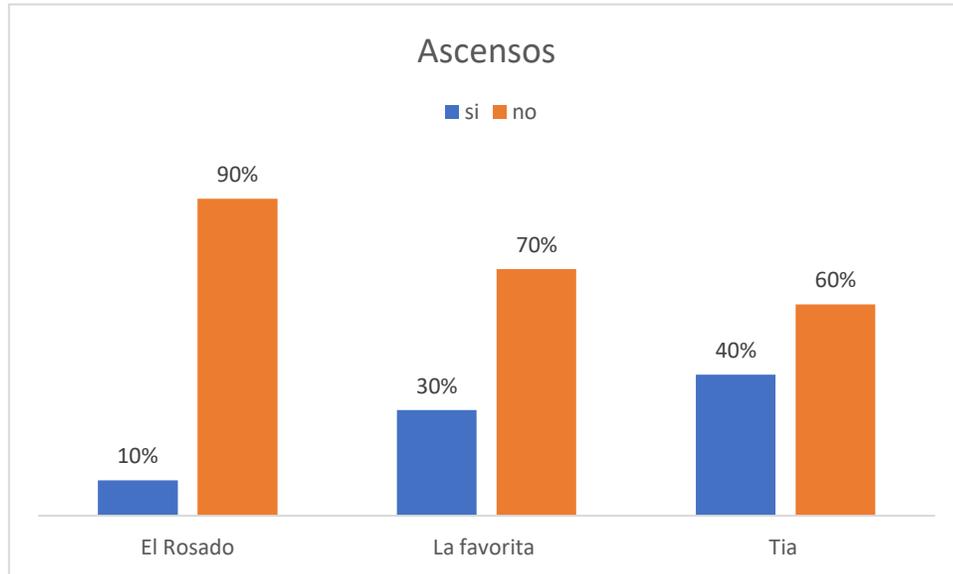
Nota: La ilustración muestra el análisis del nivel de retroalimentación que reciben los colaboradores de las empresas de estudio.

La retroalimentación en una empresa tiene como objetivo optimizar el trabajo de la nómina. Para esto se analiza el rendimiento y comportamiento de los trabajadores, lo que permite descubrir sus fortalezas y debilidades laborales. En el caso de Corporación la Favorita el 10% comentó que no se realiza este accionar, al igual que almacenes Tía con un 20%, siendo bajo el porcentaje se comprueba lo expresado en las páginas webs de estas empresas sobre el continuo monitoreo y retroalimentación a colaboradores, no obstante, en Corporación el Rosado como refleja la ilustración 8 es alto el porcentaje de colaboradores que no la reciben.

### 3.2.8. Ascensos

#### Ilustración 9

##### Ascensos



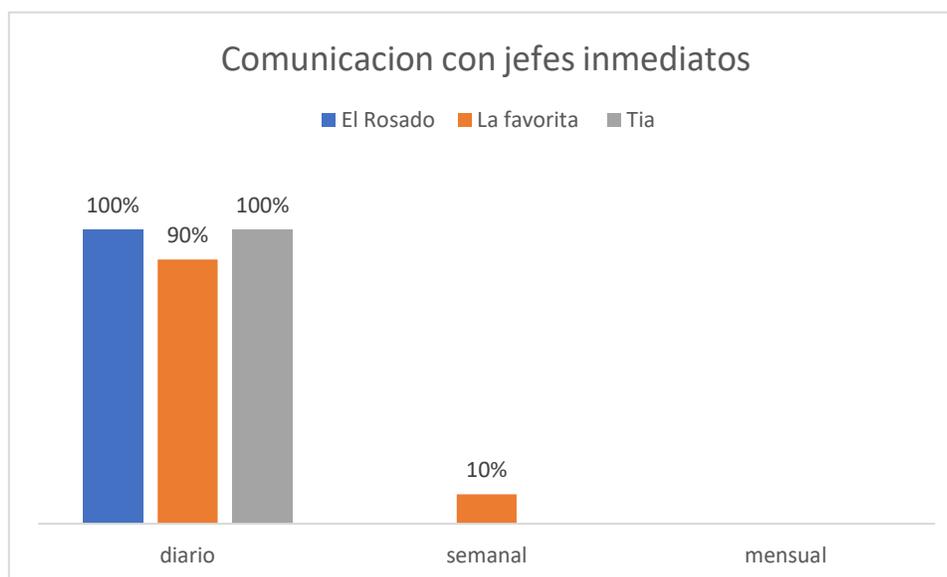
*Nota:* la ilustración muestra el análisis el nivel de ascensos que realizan las empresas de estudio.

Se entiende por ascenso laboral a la promoción interna de un empleado, es decir, un cambio de puesto, que va acompañado de un aumento en el rango jerárquico de la organización y va acompañado de una correspondiente mejora en la retribución económica del empleado. En el caso de las empresas estudiadas fueron muy pocos los empleados encuestados que han sido promovidos, pero se demuestra que estas corporaciones cumplen con lo que exponen en sus informes anuales y memorias empresarial referentes a los planes de carrera y desarrollo profesional, cómo es el caso de Tía que tiene un mayor porcentaje de ascensos, seguido de la Favorita con un 30% y finalmente el Rosado con un 10%, que a pesar de ser bajo afirma lo expresado por el gerente en la entrevista.

### 3.2.9. Comunicación con superiores

#### Ilustración 10

##### *Comunicación con superiores*



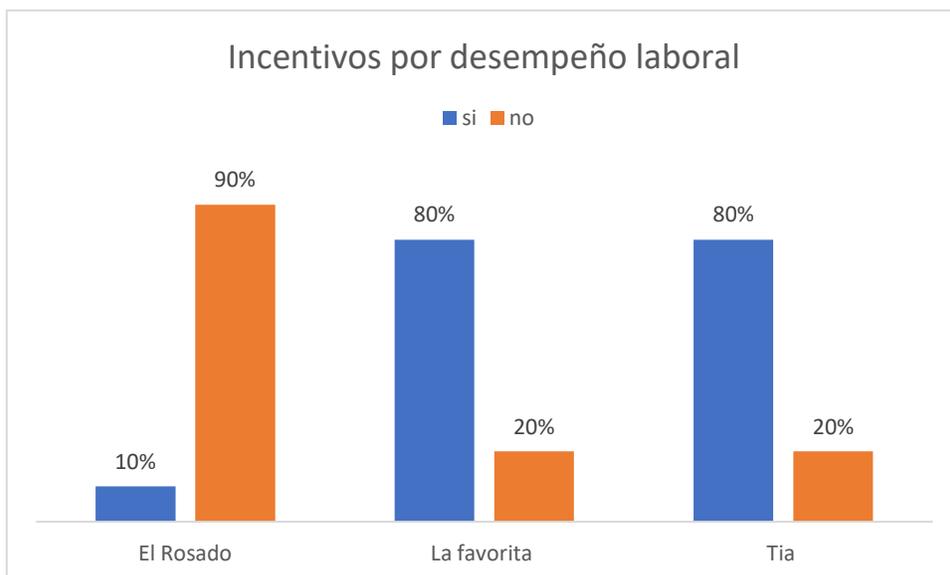
*Nota:* la ilustración el análisis del nivel de comunicación que tiene los colaboradores con sus jefes inmediatos.

La comunicación con los superiores es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa. Sin ella, no es posible coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a los empleados y poner en práctica la misión, la visión y los valores de la organización. En las empresas estudiadas se logra observar que todas mantienen una comunicación abierta con sus integrantes, pues entre el 90% y 100% del personal encuestado se comunican diariamente con sus superiores de forma oral, solo el 10% de la corporación La Favorita lo realiza de manera semanal, según comentan los supervisores es para emitir reportes semanales del almacén. La comunicación diaria permite que se aborden temas tácticos y se proporcionen actualizaciones de alguna actividad o procedimientos en pocos minutos, mientras que la semanal lleva un poco más de tiempo y generalmente se revisan y analizan temas prioritarios o principales.

### 3.2.10. Incentivos laborales

#### Ilustración 11

##### *Incentivos laborales*



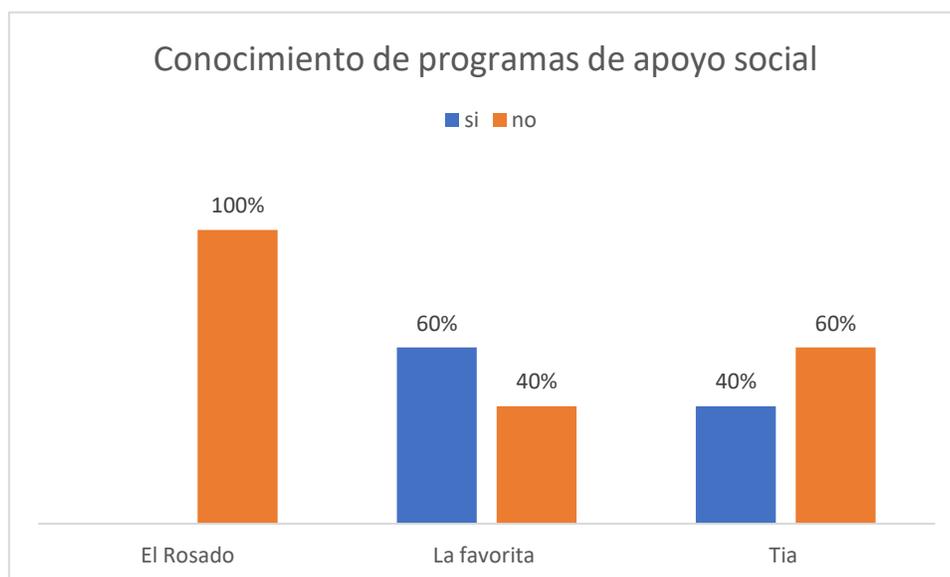
*Nota:* la ilustración muestra el análisis del nivel de incentivos o reconocimientos por parte de la empresa hacia sus colaboradores.

Los incentivos para empleados son una forma de recompensar y motivar el desempeño de la fuerza laboral. Los programas de incentivos están diseñados para atraer, comprometer y retener el talento. En las empresas estudiadas, el 80% del personal encuestado de la Favorita y almacenes Tía comentaron que se los recompensa por el desempeño laboral, entre los incentivos no monetarios se encuentra la elección del empleado del mes, la facilidad de cambios de día libre y libres fines de semana, el 20% respondió que no reciben ningún tipo de beneficios, en el caso del Rosado se observa una gran diferencia al compararlas, ya que el 90% de los colaboradores expresaron que no reciben ningún tipo de reconocimiento o incentivo por el cumplimiento de objetivos propuestos.

### 3.2.11. Programas de apoyo social

#### Ilustración 12

##### *Programas de apoyo social*



*Nota:* la ilustración muestra el análisis del nivel de conocimiento que tienen los colaboradores acerca de programas de apoyo social que realiza la empresa.

En la revisión de las páginas webs de las empresas estudiadas se determinó que estas corporaciones realizan programas de ayuda social, sin embargo, al consultar a los empleados si conocen que las empresas realizan este tipo de proyectos se obtuvo una respuesta no muy favorable, puesto que el personal no conoce del tema a pesar de que es una información pública. En el caso de Corporación la Favorita el 60% si conoce mientras que el 40% no tiene conocimiento. Entre los principales proyectos se encuentran las fundaciones de apoyo a emprendedores y niñez que maneja la organización.

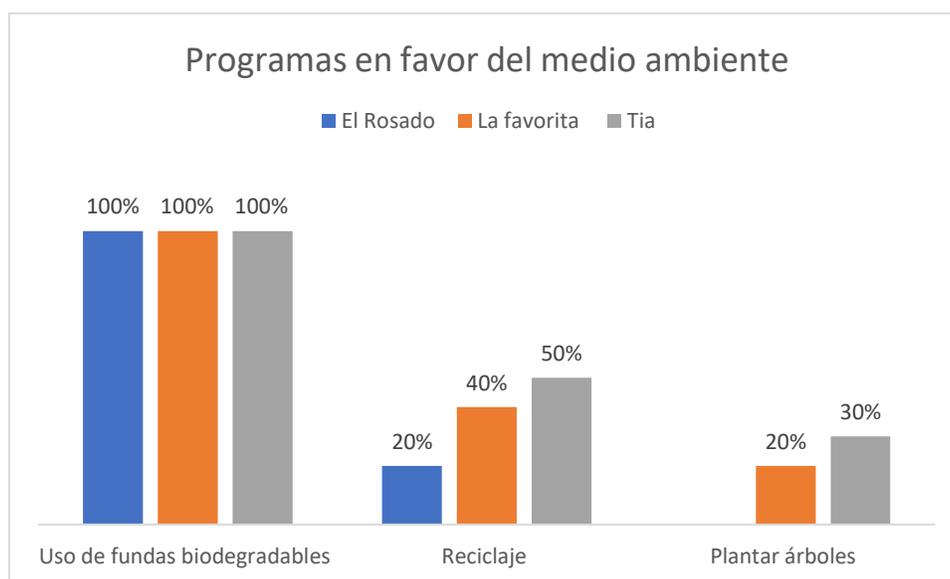
El 40% del personal encuestado de almacenes Tía respondió que, sí conoce programas mientras que el 60% desconoce del tema, entre los proyectos más destacados se encuentra “Compromiso Cero” que consiste en la entrega de alimentos aptos para el consumo pero que por política externas de fecha corta de caducidad no pueden ser perchados, estos productos son entregados en comederos familiares que asisten personas del sector vulnerable del país. En Corporación el Rosado el 100% del personal menciona no conocer ningún proyecto de ayuda social, el principal

proyecto de esta empresa es la fundación “Huancavilca” donde aporta apoyo financiero y donaciones a instituciones por temas de salud y desarrollo de microempresas.

### 3.2.12. Programas a favor del medio ambiente

#### Ilustración 13

*Programas a favor del medio ambiente*



*Nota:* la ilustración muestra al análisis de los programas a favor del medio ambiente que realizan las empresas de estudio.

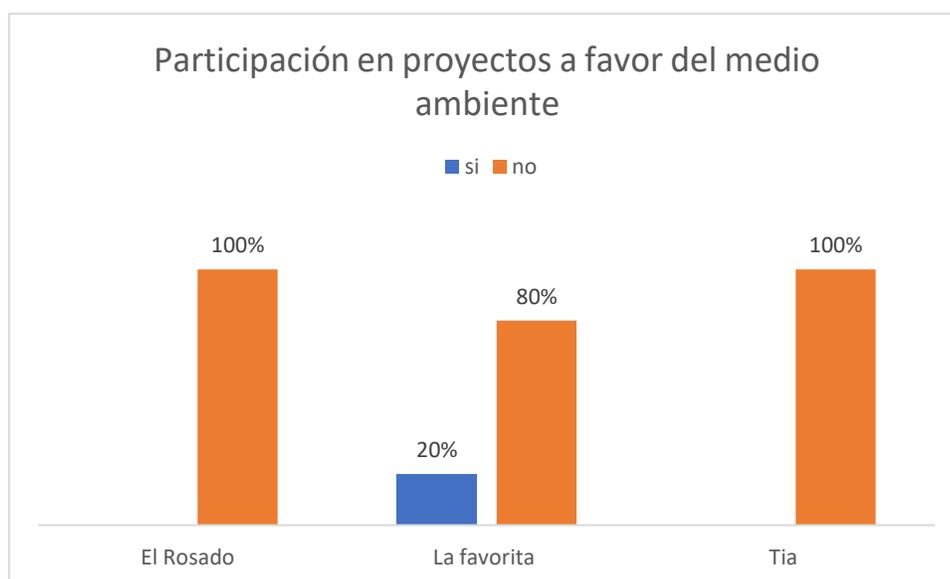
El proyecto más representativo en las empresas del sector supermercado es el uso de fundas biodegradables, el 100% de los empleados ven esta acción como un aporte al medio ambiente. En Corporación la Favorita solo el 50% del personal expresa que el reciclaje se promueve en esta empresa, en este caso el programa que lo fomenta se denomina GIRA y su objetivo es sensibilizar, educar y crear hábitos para la separación de los desechos que se producen en cada hogar. Mientras que en almacenes Tía el 40% conoce sobre proyectos que incentivan el reciclaje, siendo “Menos fundas más vida: recycleto te invita a reciclar” el programa creado para dar a conocer y educar sobre el uso indiscriminado de fundas plásticas y cómo aprovechar su utilidad mediante el reciclaje. Finalmente, en el Rosado el 20% conoce sobre proyectos que incentivan el reciclaje.

En el proyecto de plantar árboles el 20% de la Favorita respondió que la empresa implementa esta acción al igual que un 30% en Almacenes Tía.

Este resultado muestra que los empleados de las diferentes empresas no conocen en su totalidad sobre la RSE y las prácticas que desarrollan las organizaciones, a pesar de que esta iniciativa se puede visualizar en las páginas webs e informes, el personal no se siente atraído por este proceso, debido a que la empresa no se realiza reuniones para exponer los programas implementados y los avances obtenidos.

### Ilustración 14

*Participación en proyectos a favor del medio ambiente*



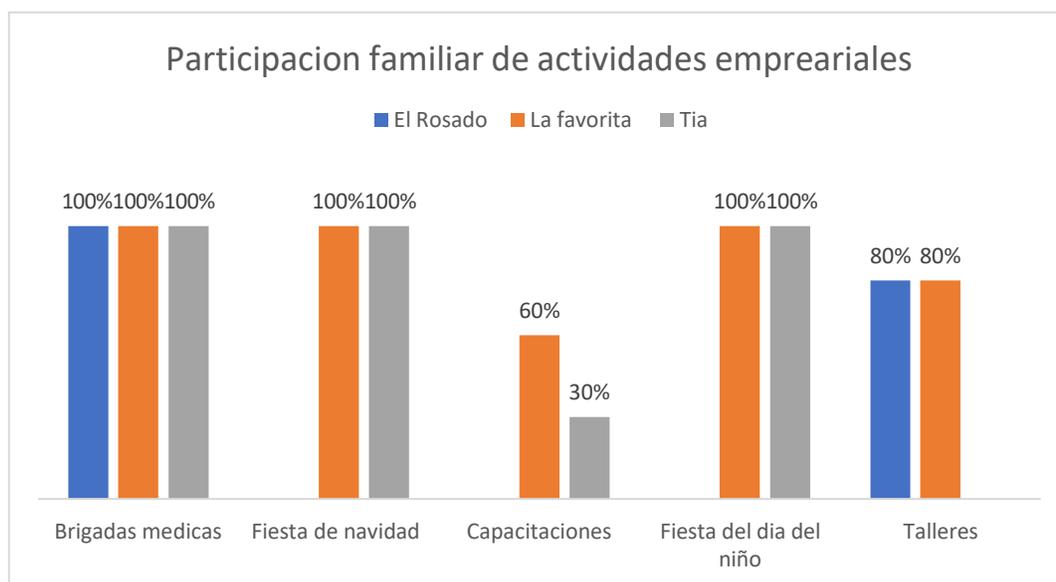
*Nota:* la ilustración muestra el análisis de la participación de los colaboradores en programas a favor del medio ambiente.

Continuando con los proyectos a favor del medio ambiente, solo el 20% del personal encuestado en Corporación la Favorita afirma que participa en proyectos a favor del medio ambiente, y es plantando árboles. Con este escenario se logra identificar la falta de conocimiento sobre RSE por parte de los empleados, puesto que ellos al preferir el uso de fundas biodegradables y el reciclaje son parte de los proyectos que realiza la empresa beneficiando al ambiente.

### 3.2.13. Participación de familias de empleados en actividades empresariales

#### Ilustración 15

#### *Participación familiar en actividades empresariales*



**Nota:** la ilustración muestra el análisis de participación de actividades empresariales por parte de las familias de colaboradores de las empresas de estudio.

Referente a la participación de familiares en actividades empresariales, el 100% de la población encuestada afirmó que se benefician de brigadas médicas. Almacenes Tía con ayuda de voluntarios del Club Rotario y apoyo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las diferentes provincias del país realiza brigadas médicas en las especialidades de cardiología, gastroenterología, ginecología y pediatría donde se benefician familiares de los empleados. Corporación la Favorita y Rosado realizó brigadas médicas y vacunación contra el covid-19 donde participaron empleados y familiares.

En fechas festivas como navidad y día del niño, la Favorita y Almacenes Tía realizan agasajos donde participan los hijos de colaboradores, así mismo participan familiares en capacitaciones y talleres desarrollados por la empresa.

## **Discusión de los resultados**

En el análisis sobre la Responsabilidad Social Empresarial y el Talento Humano en las empresas de la provincia de Santa Elena se logró recolectar información importante tanto en las encuestas como en las entrevistas. En primer lugar, se evidenció que las empresas cuentan con un plan de RSE, donde el objetivo principal es mitigar el impacto de sus operaciones en la sociedad y medio ambiente, realizando actividades sustentables y sostenibles, entre las que se encuentran el uso de fundas biodegradables, el apoyo a fundaciones y organizaciones que buscan ayudar a la comunidad y la implementación de mejores prácticas en su cadena de valor buscando la protección y cuidado del medio ambiente. Esto concuerda con lo mencionado (Vallejo, Carmona, Ocampo, & Rodríguez, 2020) , quienes manifiestan que la RSE es considerada hoy en día, como instrumento que garantiza la sustentabilidad y sostenibilidad de los recursos naturales, asociada a un incremento de rentabilidad de la empresa con beneficios que se traducen en mejoras para la sociedad frente a aspectos ambientales y sociales.

Cabe señalar que, desde la teoría la aplicación Responsabilidad Social en las empresas no es obligatoria, más bien es un compromiso voluntario, por lo tanto, corresponde a las organizaciones adaptarse e implementarla libremente. Sin embargo, las empresas estudiadas muestran el interés de las corporaciones por seguir fortaleciendo este plan, incluyendo la participación de grupos de interés o interlocutores, especialmente colaboradores, ya que algunas organizaciones reconocen la importancia del talento humano en el desarrollo de la empresa frente a la RSE.

Asimismo, en materia de prácticas de consumo responsable, las corporaciones se han comprometido a que su cadena de valor y cultura corporativa generen conformidad en su desempeño como empresa y la protección del medio ambiente, con el objetivo de convertirse en organizaciones que buscan el beneficio para la generación presente y futura. Este Hallazgo se evidencia en los reportes anuales emitidos por las empresas la Favorita y Almacenes Tía.

Entre las prácticas que adoptan las empresas se encuentran las campañas para promover hábitos amigables con el medio ambiente cómo es el uso de fundas biodegradadas y el adecuado manejo de residuos a través del reciclaje.

Sobre las percepciones de los empleados respecto a las prácticas de responsabilidad social que las empresas de supermercados han desarrollado; en general los proyectos que realizan no están presentes en la totalidad de los empleados, cómo muestran los resultados son pocos los que conocen sobre proyectos de ayuda de social y ambiental, pese a que estos son presentados por medio de informes al público en general, el personal no tiene conocimiento acerca de lo que desarrolla la empresa. Por ello, es considerable que las empresas comprendan la importancia del talento humano en la RSE cómo mencionan (Ojeda, Ríos, & López, 2017) esta actividad estratégica forma, motiva y desarrolla el personal necesario para la gestión de la empresa y la cultura corporativa en el alcance de sus objetivos.

En las empresas estudiadas se evidenció que los encuestados tienen conocimiento en un 83% de que existen políticas que regulan el comportamiento de los colaboradores dentro de la Corporación donde labora. Estos reglamentos contribuyen a mejorar el comportamiento profesional de todas las personas que integran una empresa, promueve valores como el respeto, el compañerismo, la tolerancia, la honestidad y el trabajo en equipo. Así mismo los empleados se sienten más satisfechos en la empresa ya que estas políticas promueven la igualdad entre todos los miembros del equipo y también es beneficioso para el ambiente laboral, finalmente contribuye a fijar los estándares incluidos en la política de RSE de la empresa.

El personal entrevistado afirma que no existe discriminación en sus empresas, ya que se respetan creencias, ideologías, culturas y preferencias, con el objetivo de que se sientan cómodos y seguros en su trabajo, sin la tensión de sentirse excluidos, ya que sus valores corporativos así lo evidencian.

Además, los empleados ocupan puestos de acuerdo con sus capacidades y desempeño, sin importar el género. Asimismo, estas las empresas estudiadas están interesadas en brindar mejores condiciones laborales a sus trabajadores y desarrollar la economía y cultura local, por lo que les ofrecen diversos beneficios como descuentos, integración, salarios justos de acuerdo con sus responsabilidades y otros, creando un fuerte vínculo entre empresa-empleado.

Al igual a los beneficios sociales recibidos, los colaboradores desarrollan actividades para mejorar el desempeño de sus funciones en la empresa. El 80% de los encuestados si reciben capacitaciones para mejorar sus funciones dentro del área que corresponde. Sin embargo, en

temas de retroalimentación por parte de sus jefes inmediatos el 60% expresa que este accionar no se imparten. Por tanto, para (Chiavenato, 2009), resulta importante que se cumpla con los subsistemas de la administración de la gestión humana; siendo la capacitación, un aspecto esencial ya que es el medio en donde los colaboradores adquieren conocimientos, desarrollan sus habilidades y crean sus competencias acordes a los objetivos planteados. Sin embargo, es importante señalar que ser socialmente responsable con el talento humano puede generar confianza, crear un sentido de pertenencia, aumentar el interés laboral, reducir la rotación de empleados, reducir los costos de contratación y promover procedimientos de seguridad.

Respecto a la comunicación que tienen los empleados con sus superiores o jefes inmediatos, indican en un 67% que mantienen una comunicación diaria, mientras que el 30% lo realiza de manera semanal, por lo tanto, se evidencia que si existe una comunicación abierta lo cual es clave para dirigir a las personas y los equipos de trabajo en las empresas. Esto es fundamental porque no solo ayuda a mejorar las relaciones personales y profesionales, sino que también se convierte en un componente importante que contribuye a fomentar la integración y motivación.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Prueba de Correlación**

A partir del alcance de la investigación referida en la sección metodológica, es preciso definir la relación entre las variables “Responsabilidad Social Empresarial” y “Talento Humano”. Para determinar dicho vínculo estadístico, se aplicó la correlación de Spearman. A continuación, los resultados:

Ho: No existe relación entre las variables “Responsabilidad Social Empresarial” y “Talento Humano”; significancia  $> 0.05$ .

Ha: Existe relación entre las variables “Responsabilidad Social Empresarial” y “Talento Humano”; significancia  $< 0.05$ .

**Tabla 5***Prueba de correlación*

		<b>Correlaciones</b>		
			Responsab ilidad Social Empresari al	Talento Humano
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.383*
	Social Empresarial	Sig. (bilateral)	.	.037
		N	30	30
	Talento Humano	Coeficiente de correlación	.383*	1.000
		Sig. (bilateral)	.037	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con los datos de la Tabla #5, la significancia resulta ser menor a 0.05, es decir se acepta la hipótesis alternativa, por lo que estadísticamente existe evidencia de relación entre las variables “Responsabilidad Social Empresarial” y “Talento Humano”. A partir de esta referencia, el “Proponer prácticas de RSE para las empresas de la provincia de Santa Elena” puede ayudar a solucionar el problema social detectado a partir de la referida pregunta de investigación.

## Capítulo IV

### 4.1. Propuesta

#### 4.1. Tema de la propuesta:

Guía de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para las empresas del sector supermercados de la provincia de Santa Elena.

#### Introducción.

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso voluntario que una empresa asume hacia sus empleados y la sociedad, buscando mejoras internas asegurando el bienestar de los empleados y del entorno laboral y asegurando procesos productivos sostenibles y sociales, y externamente, intentando minimizar el impacto ambiental de las propias actividades de la empresa en el campo, al tiempo que se invierte activamente y se mejora el entorno social, económico y medio ambiental.

El objetivo de cualquier estrategia de RSE es que la organización sea reconocida por sus prácticas de sostenibilidad que benefician a la sociedad y al medio ambiente, generando así un impacto positivo tanto dentro como fuera de la empresa.

Su importancia radica en que es una manera de crear empresas sustentables cuyas iniciativas, cultura y valores le permitan continuar en el largo plazo, puesto que la implementación de la RSE ayuda a mejorar las condiciones en el mercado laboral y empresas fabricantes de bienes ayuda a cuidar y mejorar el medio ambiente.

Hoy en día, ser socialmente responsable tiene un impacto significativo en la reputación y la imagen de una empresa, especialmente como marca empleadora.

Se entiende por Responsabilidad Social Empresarial a la contribución al progreso humanitario sustentable y sostenible que realiza una empresa, mediante el compromiso y la confianza hacia sus colaboradores y las familias de éstos, por lo tanto, hacia la comunidad en general, con la finalidad de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

Las prácticas de RSE se identifican por comprometer a los colaboradores con su organización, desarrollando un sentido de pertenencia a la marca de la empresa para la que trabajan, no sólo

en términos de la calidad de los bienes o servicios que prestan, sino también en el comportamiento de la empresa en la práctica, su relación con la sociedad y el medio ambiente

La Responsabilidad Social Empresarial y el Talento Humano son dos definiciones vinculadas, puesto que el talento humano dentro de la empresa es una herramienta estratégica para el establecimiento de un plan de RSE, cuando esta es practicada por el empresario como una opción para el cumplimiento de metas del TH, por ejemplo: el mejoramiento del reclutamiento y selección del personal. El TH y la RSE se integran entre aquellos que pertenecen a la empresa y figuras externas que buscan beneficiar a la comunidad para reducir el impacto ambiental y social de la empresa.

### **Justificación**

La elaboración de la guía de prácticas tiene como finalidad establecer acciones para ayudar a mejorar el proceso de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del sector supermercados de la provincia de Santa Elena.

La propuesta de prácticas de RSE se realiza en base a los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, donde se logró evidenciar que a pesar de lo establecido en las teorías, se omiten varias dimensiones direccionadas al talento humano cómo lo es el bajo nivel de capacitaciones, retroalimentación, beneficios sociales, participación de los empleados en programas en beneficio de la sociedad y medio ambiente, incentivos y reconocimientos, factores que incentivan y comprometen a los colaboradores con la empresa.

La elaboración de la guía de prácticas para mejorar un plan de RSE para las empresas del sector supermercado de la provincia de Santa Elena, busca lograr una mejor eficiencia en el proceso, vinculando a los grupos de interés, mediante un equilibrio entre el crecimiento económico, social y medio ambiental, el establecimiento de las acciones adecuadas, servirán de referencia para aplicar el mismo modelo en otras empresas de este sector.

### **4.3. Objetivo general de la propuesta**

Proponer prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para las empresas del sector supermercado de la provincia de Santa Elena.

### **4.4. objetivos específicos de la propuesta**

- Brindar conocimientos necesarios sobre los ámbitos generales sobre la RSE
- Establecer indicadores y dimensiones sobre la RSE

#### **4.5. Desarrollo de la propuesta**

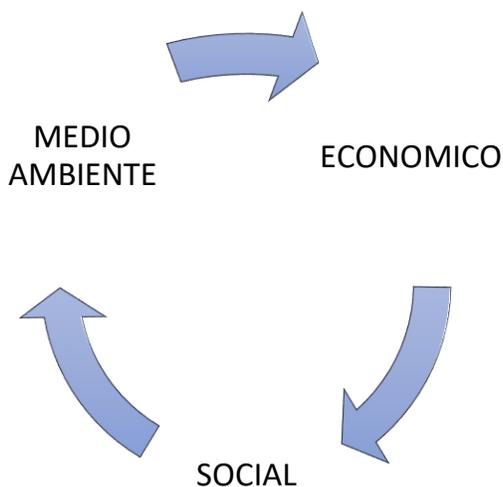
Existe una variedad de modelos para el desarrollo de la RSE en las empresas, que varían según su ubicación geográfica, leyes, gobierno y otros factores para contribuir a las prácticas responsables.

El Global Reporting Initiative (GRI) proporciona indicadores generales que sirven como referencia para las empresas que esperan implementar una gestión más responsable en sus actividades. A partir de la información proporcionada, se realizó un barrido de todos los indicadores y dimensiones que menciona el GRI y se consideraron los aspectos materiales de los grupos de interés y dimensiones de la RSE para las empresas del sector supermercados.

Para esta guía se propone tener en cuenta las bases de la RSE, que se dividen en tres áreas: social, ambiental y económica.

## Ilustración 16

### *Dimensiones de la RSE*



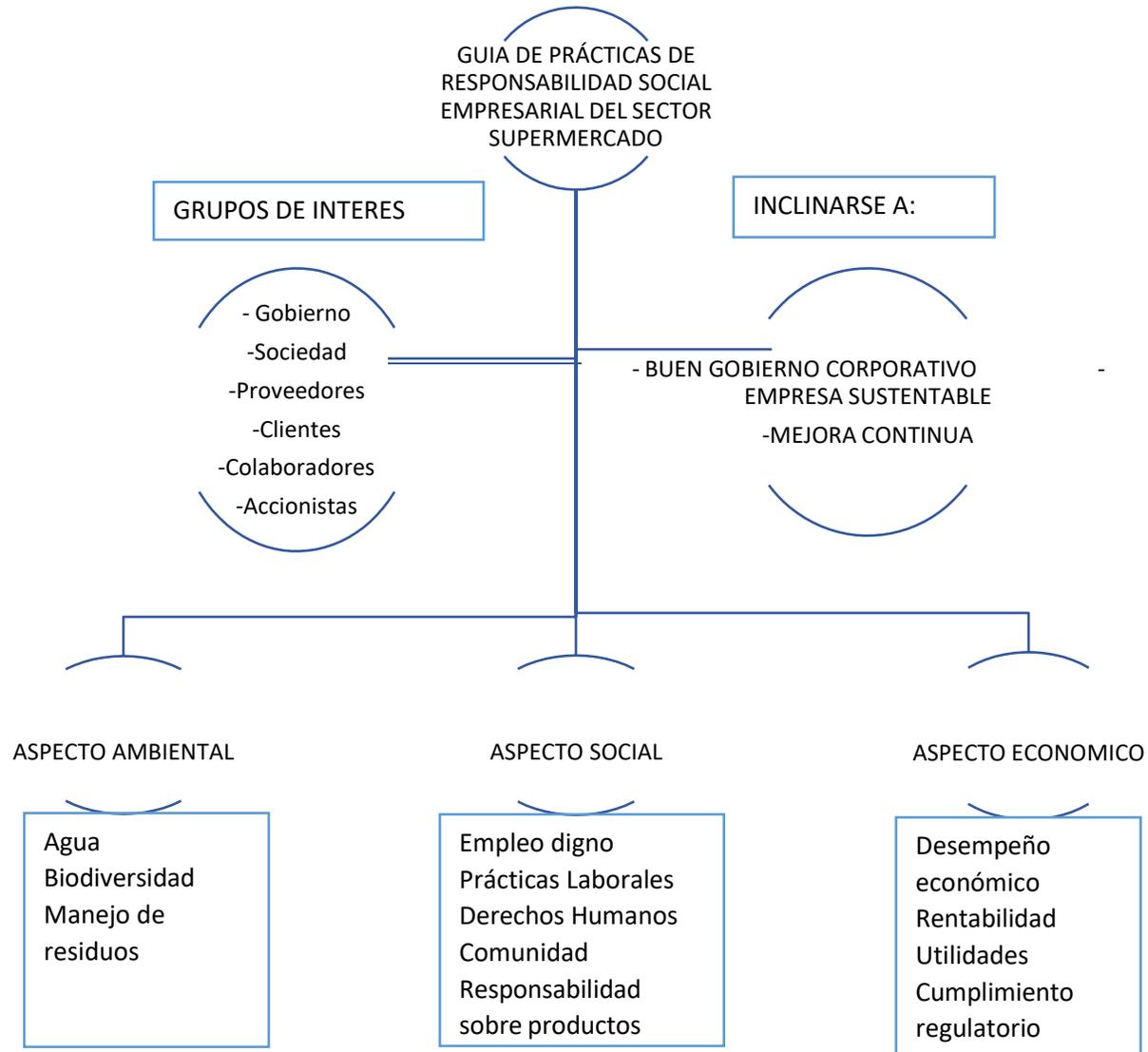
*Nota:* Dimensiones de la RSE. Fuente: Global Reporting Initiative

Estos son los tres temas de interés para este tipo de organizaciones y están siendo abordados mediante la implementación de prácticas responsables que tengan un impacto positivo y duradero. Además de sus principales intereses, destacan que las grandes empresas deben ser modelo a seguir por aquellas empresas que inician o están experimentando problemas en cualquiera de los aspectos mencionados.

Esta guía incluye todos los elementos fundamentales de RSE obtenidos a través de los ámbitos generales de RSE y los indicadores GRI adecuados para ayudar a las empresas del sector supermercado a convertirse en empresas sustentables. Este modelo valora un gobierno corporativo con valores éticos y morales que sirven de ejemplo para la sociedad ecuatoriana. También considera la mejora continua como un ámbito de redefinición de procesos y nueva formulación de estrategias corporativas mediante el retorno social sobre lo invertido en este proceso.

## Ilustración 17

### Guía de prácticas de RSE en el sector supermercado



## Dimensión económica

El objetivo de las empresas es la generación de beneficios económicos, pero esta dimensión va más allá de una ganancia, ya que el rol principal es buscar proyectos que beneficien a los empleados y comunidades en las que opera la organización.

Internamente: radica en garantizar que la empresa sea rentable y sostenible, creando valor agregado para accionistas y empleados, tomando en cuenta la igualdad, justicia y condiciones del mercado.

Externo: radica en la participación de planes económicos para el entorno en que opera, generando bienes y servicios útiles para la sociedad.

**Tabla 6**

### *Dimensión económica prácticas de RSE*

<b>Aspecto</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Prácticas</b>
Desempeño económico	Combinar el desempeño económico, social y ambiental en beneficio de la empresa	Buscar oportunidades de negocio en más mercados
Presencia en el mercado	Consolidar la confianza de los clientes mediante buenas prácticas de RSE realizadas localmente.	Participación de directivos en actividades de RSE que se desarrollen en la comunidad. Ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica productos y servicios a los consumidores.
Adquisición de materia prima	Evaluar constantemente la cadena de suministros y abastecimiento	Buscar nuevas estrategias de reducción impactos ambientales en la cadena de suministros y abastecimiento.

---

Exigir responsabilidad social a sus socios y proveedores de toda la cadena de producción.

---

*Nota:* Prácticas de RSE dimensión económica. Elaboración propia

### **Dimensión social**

Este factor no es solo garantizar condiciones de trabajo dignas, sino que también busca el desarrollo de actividades enfocadas en cubrir las exigencias de sus stakeholders, promocionando proyectos a favor de las comunidades sobre las que opera la empresa, apoyando sus requerimientos y respetando su cultura.

### **Tabla 7**

#### *Dimensión social prácticas de RSE*

<b>Aspecto</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Prácticas</b>
Empleo	Crear plazas de trabajo para gente de las zonas aledañas a la empresa.	Evaluación de las capacidades y habilidades de las personas de la comunidad para mejorar la calidad del trabajo.
Prácticas laborales y trabajo digno	Trabajar por mejores prácticas dentro de la empresa y asegurar el bienestar del empleado	Trabajo con remuneración justa y ambiente de trabajo adecuado y seguro. Implementación de programas de incentivos y reconocimiento por desempeño laboral
Contratación	No discriminación	Todos los trabajadores y solicitantes de empleo tienen derecho a recibir el mismo trato, independientemente de cualquier

---

---

		otro atributo, excepto su capacidad para hacer el trabajo
Capacitación	Aprendizaje permanente de los colaboradores	Todos los trabajadores deben recibir capacitación antes de realizar sus funciones laborales. Actuar en un marco de respeto de los Derechos Humanos.
Derechos Humanos	Velar por los derechos de todas las personas que involucran el giro del negocio	Adoptar códigos de conducta en materia de derechos humanos, condiciones laborales y aspectos medioambientales.
Salud y seguridad	Velar por la seguridad de todas las personas que involucran la empresa.	Cumplir con la normativa en prevención de riesgos laborales
Sociedad	participar en el desarrollo del país	Fortalecer relaciones con el Estado y Sociedad para buscar nuevos mercados. Patrocinio de actividades deportivas y culturales. Establecer asociaciones con comunidades.
responsabilidad sobre productos	Entregar productos de calidad y amigables con el medio ambiente	Asegurar estándares de calidad adecuados entregando un valor agregado

---

*Nota:* Prácticas de RSE dimensión social. Elaboración propia

### **Dimensión ambiental**

No basta con cumplir la legislación, este aspecto de la Responsabilidad Social Empresarial se consigue protegiendo el entorno en el que se desarrolla, promoviendo el uso racional de los recursos ambientales interna y externamente.

**Tabla 8***Dimensión ambiental prácticas de RSE*

<b>Aspecto</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Prácticas</b>
Agua	Cuidar el agua y de los recursos de la naturaleza	Participar en programas que incentiven a la comunidad a la preservación y cuidado del agua
Biodiversidad	Proteger la biodiversidad de los bosques	Participar en proyectos que busquen el cuidado con la biodiversidad especialmente por los bosques nativos y protegidos.
Residuos	Trabajar en mejores prácticas para el manejo de residuos.	Disminución del consumo de recursos, desechos y emisiones contaminantes
cumplimiento regulatorio	Transparencia y reglas claras en la relación con el gobierno	Cumplimiento de todas las regulaciones ambientales emitidas
Evaluación de proveedor	Negocios sustentables	Buenas prácticas de manufactura de proveedores

*Nota:* Prácticas de RSE dimensión ambiental. Elaboración propia

Las corporaciones del sector supermercado pueden basarse en esta guía de prácticas propuesto en materia de gobierno corporativo y empresa sustentable. Los indicadores de la RSE serán un marco de referencia para incorporar prácticas responsables desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones con años de experiencia, mejorando así su gestión ante los cambios del mundo.

Existiendo una población joven que labora en este segmento del mercado de las empresas estudiadas, es importante que las organizaciones realicen reuniones con el personal, en donde

se expongan los planes que se implementan y como estas benefician a los colaboradores. En la tabla #8 se observa que el 40% de la población tiene una educación de tercer nivel, sin embargo, no ocupan un puesto según sus conocimientos profesionales, algunos se desenvuelven en cargos como cajeros o percheros, pese a que las empresas declaran en sus informes anuales que implementan planes de carrera y desarrollo profesional, en este estudio se detecta que no se cumple en su totalidad lo expuesto.

Referente al talento humano, las empresas exponen en sus medios oficiales los beneficios que poseen los colaboradores como parte de los programas para incentivar y retener al personal, sin embargo, se logra evidenciar que en su mayoría el personal no ha sido partícipe de este tipo de iniciativas, por lo que se sobreentiende que las empresas no practican lo que estipulan en sus planes corporativos. Por ello es importante que las empresas reconozcan sus falencias y trabajen en mejorar estos aspectos que ayudarán a mantener un talento humano motivado desarrollando actividades eficientemente.

## **Conclusiones**

En el diagnóstico realizado para determinar el conocimiento y aplicación de la RSE en las empresas del sector supermercados, se determinó que es importante proponer una guía de prácticas de RSE, donde formen parte los grupos de interés de las corporaciones, debido a que los encuestados manifiestan que no conocen actividades a favor del medio ambiente y proyectos de ayuda social que involucren a las empresas donde laboran.

La implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial ayuda a que las organizaciones sean reconocidas por su labor al desarrollo sostenible que benefician tanto a la sociedad como al medio ambiente, tiene un impacto positivo tanto dentro como fuera de la empresa, lo que deriva satisfacción, reconocimiento y compromiso entre los colaboradores y la empresa.

Este trabajo permitió conocer que hay empresas que no cumplen con lo estipulado en el código de trabajo y expuesto en medios oficiales referente al bienestar y calidad de vida de los colaboradores, de acuerdo con el artículo 55 del Código de Trabajo, las horas extras no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana, sin embargo algunos colaboradores indicaron que trabajan más de 12 horas, la justificación de los gerentes es que no cuentan con el personal requerido para las actividades y funciones que amerita el almacén. Así mismo el personal no goza de los beneficios sociales que la empresa dice prestar, ya que mencionaron que han pasado hasta tres años sin recibir vacaciones, y que según el código de trabajo estas deben ser otorgadas de formas anual y que caso de recibirlas deben ser canceladas monetariamente.

## **Recomendaciones**

En base a los resultados obtenidos, se recomienda:

Actualmente las empresas de estudio tienen en marcha un plan de RSE basado en beneficio de la comunidad externa, es decir sociedad y medio ambiente, por lo que se recomienda promover la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial enfocadas en todos los grupos de interés, para que así las organizaciones cambien su forma de operar, realizando actividades socialmente responsables, siendo recíprocos con los colaboradores, accionistas, sociedad y medio ambiente recompensándolos por el esfuerzo de su labor dentro de la organización.

El área de Recursos Humanos para fomentar el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la cultura de la empresa, deberá establecer un programa de comunicación donde se dé a conocer a los colaboradores y sociedad las actividades y resultados que ha mantenido a la largo de la implementación del plan, ya que los resultados arrojaron que existe un desconocimiento por parte del personal sobre los proyectos que desarrollan las organizaciones.

Se recomienda que el departamento de RSE realice mejoras continuas en los programas ya implementados, referentes al talento humano, sociedad externa y medio ambiente, es importante realizar encuestas y autoevaluaciones periódicas con el fin de conocer los avances que está teniendo la empresa en el ámbito de la gestión responsable y el desarrollo sostenible, para así identificar en qué dimensiones se deben aumentar esfuerzos o cambiar de tácticas.

## **Límites del trabajo**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque interno, la información recolectada se abordó en un nivel direccionado a los grupos de interés de la RSE existentes dentro de la empresa. No se aborda lo externo, ya que no se indagó sobre la percepción que tiene la comunidad sobre las prácticas de RSE realizada por las empresas estudiadas.

## Bibliografía

- Aguilera, & Puerto. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Scielo*, 132. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002)
- Aleixandre. (2022). *Estrategias de retención del talento humano para tu organización*. Obtenido de Endalia: [https://www.endalia.com/news/9-estrategias-de-retencion-del-talento-humano-para-tu-organizacion/#9\\_estrategias\\_de\\_retencion\\_del\\_talento\\_humano\\_para\\_tu\\_organizacion](https://www.endalia.com/news/9-estrategias-de-retencion-del-talento-humano-para-tu-organizacion/#9_estrategias_de_retencion_del_talento_humano_para_tu_organizacion)
- Alonso, & García. (2014). La gestión del talento: Líneas de trabajo y procesos clave. *Intangible Capital*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54932957007.pdf>
- Álvarez, Obispo, Vásquez, & Gómez. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein. *Clío América*. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20(1).pdf)
- Ames. (2021). Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional. *Económicas CUC*. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3224/4045>
- Antelo, & Alfonso. (enero.abril de 2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Scielo*, 36(1), 7-9. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007)
- Barón, Rueda, & Camarán. (Enero-Junio de 2019). La Responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS). *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*(24), 41-52.
- Barrena, López, & Romero. (2017). Socially responsible human resource policies and practices. *European Research on Management and Business Economics*, 23(1), 55-61. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5790997>
- Baumann, Wickert, Spence, & Georg. (2013). Organizing Corporate Social Responsibility in Small and Large Firms: Size Matters. *Journal of Business Ethics*, 20(3), 693-705. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1827-7>
- Bernabe. (2013). La responsabilidad social empresarial en las empresas extractivas de petróleo de Ancón, Provincia de Santa Elena. *Repositorio Institucional de la UTPL*, 1-171. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/jspui/handle/123456789/7424>
- Bhuvanaiah, & Raya. (2014). Predicting Employee Work Engagement Levels, Determinants and Performance Outcome: Empirical Validation in the Context of an Information Technology Organization. *Global Business Review*, 17(4), 934–951. doi:<https://doi.org/10.1177/097215091664569>

- Blanco, & Castro. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Boesso, & Michelon. (2010). The Effects of Stakeholder Prioritization on Corporate Financial Performance: An Empirical Investigation. *International Journal of Management*, 27(3), 470-496.
- Bowen. (1953). *Social Responsibilities of the Businessmen*. United States of America: University of Iowa Press, Iowa city.
- Briones, Torres, Rojas, Jimenez, & Avila. (2017). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial del Sector de Confecciones Pymes de Guayaquil. *Espacios*, 38(31), 9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n31/17383109.html>
- Buyreu. (2020). People analytics y gestión del Talento Humano. *Universitat Oberta de Catalunya*. Obtenido de [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144368/1/Gestion%20del%20talento\\_People%20analytics%20y%20gestion%20del%20talento.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144368/1/Gestion%20del%20talento_People%20analytics%20y%20gestion%20del%20talento.pdf)
- Calderón. (10 de Octubre de 2018). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de centro mexicano para la filantropía (cemefi).: [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Calderón, Álvarez, & Naranjo. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 27(18), 163-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218556008.pdf>
- Carnegie. (Septiembre de 1906). The Gospel of Wealth. *The North American*, 183(599), 526-537. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/25105641>
- Carroll. (1979). A Three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management*. Obtenido de <https://www.iniciativajovem.org.br/pub/biblioteca/A%20three%20Dimensional%20Conceptual%20Model%20of%20Corporate%20Performance.pdf>
- Carroll. (1999). Corporate Social Responsibility; Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*. 38(1). doi:10.4135/9781452243986
- Cejas, & Carmejo. (2009). La dimensión estratégica de la gestión de los recursos humanos en el marco de la responsabilidad social empresarial. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(4), 67-87.
- CERES. (10 de Septiembre de 2021). *CERES empresa socialmente responsable*. Obtenido de <https://www.esr-ecuador.org/>
- Charlo, Clemente, & Muñoz. (2013). Factores diferenciadores de las empresas del índice de responsabilidad español. *Cuadernos de Gestión*, 13(2), 13-37. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274326464001>

- Chiavenato. (2009). *Gestion del Talento Humano* (Tercera ed.). (R. A. Alayón, Ed., & P. M. Sacristán, Trad.) Mexico : The McGraw-Hill.
- Chtourou, & Mohamed. (2017). Commitment in corporate social responsibility and financial performance: a study in the Tunisian context. *Social Responsibility Journal*, 13(2). doi:.1108/SRJ-05-2016-0079
- Chumaceiro, & Hernández. (2016). Países generadores de políticas públicas para el fomento de la cultura empresarial dirigida hacia la responsabilidad social. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(1), 102-130.
- Contreras. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Corona. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en Danza en una universidad mexicana. *Páginas de Educación*, 13(2), 6-8. doi:<https://doi.org/10.22235/pe.v13i2.2172>
- Cortina. (2010). Ética y responsabilidad social.
- Dávila, & Jiménez. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472014000200004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004)
- Díaz. (2015). *La propuesta de valor de recursos humanos*. Obtenido de Comunicación y Gestión: <https://www.recursohumano.cl/post/2015/11/13/dave-ulrich-la-propuesta-de-valor-de-recursos-humanos>
- Domine. (2017). *Richard Florida: "Barcelona es capaz de ofrecer un entorno creativo a todo el mundo"*. Obtenido de <https://www.barcelona.cat/bcnmetropolis/2007-2017/es/entrevista/richard-florida-barcelona-entorn-creatiu/>
- Drucker. (1982). What Is Business Ethics? *Journal of Business Ethics*, 1(4), 18-36. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/25071354>
- Fitch. (1976). *Achieving corporate social responsibility*. Academy of Management Review.
- Flórez. (marzo de 2020). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Dialnet*, 8(15), 75-85.
- Franco, Espinoza, & Pérez. (2017). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU VÍNCULO CON LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 9-13.
- Freeman. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
- Friedman. (1962). *Capitalism and freedom*. Chicago: University of Chicago Press.
- Friedman. (1970). the social responsibility of business is to increase its profits. *University of Colorado Boulder*. Obtenido de

<http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html>.

- Gaete. (2010). . Discursos de gestión de recursos humanos presentes en las Iniciativas y Normas de responsabilidad social. *Gaceta Laboral*, 16(1), 41-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33615496003>
- Gallardo, Sánchez, & Corchuela. (2013). Validación de un instrumento de medida para la relación entre la orientación a la responsabilidad. *Revista de Contabilidad*, 16(1), 11-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359733644002>
- Garamendi. (2017). Especial Recursos Humanos. *Cepyme*. Obtenido de [https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/planmagazine/pdf/plan4\\_mn.pdf](https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/planmagazine/pdf/plan4_mn.pdf)
- García. (2007). Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. *Futuros*, 5(17), 2-6.
- García. (2010). *La Responsabilidad Social Corporativa*. San Vicente, Alicante: Editorial Club Universitario.
- García, & Duque. (2015). Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. *Libre empresa*, 12-16.
- García, & Jesus. (2016). La responsabilidad social empresarial en el contexto del capital social. *Omnia*, 46-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73752819004>
- García, Azuero, & Peláez. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 83-100. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828691007>
- Godfrey. (2004). *The relationship between corporate philanthropy and shareholder wealth: a risk management perspective*. (Vol. 30). Academy of Management Review.
- Gómez, & Rodríguez. (2019). TEORIAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL1. *ILAS, Universidad de Liverpool (Reino Unido)*. Obtenido de <http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdelaCulturaOrganizacionalCarlosGomezYJennyRodriguezrevision2013.pdf>
- Gómez, & Vela. (2020). Adopción de la responsabilidad social empresarial en una empresa manufacturera de Mexicali, Baja California. *Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 9(24), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969123001/html/>
- González. (2001). Consecuencialismo y deontologismo para una ética empresarial: Una mirada desde la Teoría de Stakeholders. *Sociedade em Debate*, 31-45.
- Gonzalez. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Saber*, 28(4), 794-805. Obtenido de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622016000400014&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014&lng=es).

- González. (2021). *Habilidades y mitos del liderazgo según Warren Bennis*. Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/carlos-ruiz-gonzalez/2021/11/12/habilidades-y-mitos-del-liderazgo-segun-warren-bennis/>
- Guerrero, Parra, & Rivera. (2017). Caracterización y perspectivas de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto Ecuatoriano. *Espacios*, 38(41), 1. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n41/a17v38n41p01.pdf>
- Ibarta. (1987). *Mitos y poder en las organizaciones : un análisis crítico de la teoría de la organización*. (segunda ed.). Mexico, Mexico: Trillas.
- Iglesias, & Vera. (2018). Incidencia de la cultura administrativa en la sustentabilidad de las empresas familiares en el litoral. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 1(9), 57-70.
- Irurita. (2012). SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. *INGENIERO TÉCNICO INDUSTRIAL MECÁNICO*. ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN, PAMPLONA. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Jaramillo. (Julio/Diciembre de 2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Scielo*, 10(20). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462007000200006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200006)
- Jiménez. (2016). *Los 8 pasos de Kotter para gestionar el cambio*. Obtenido de La Autentia: <https://www.adictosaltrabajo.com/2016/04/13/los-8-pasos-de-kotter-para-gestionar-el-cambio/>
- Kulkarni, & Ramamoorthy. (2014). Intra-firm transfer of best practices in moral reasoning: a conceptual framework. *Business Ethics: A European Review*, 15-33. doi:<https://doi.org/10.1111/beer.12035>
- Kuo, Ho, & Lin. (2012). How social identification and trust influence organizational online knowledge sharing. *Bingley: Emerald Publishing Limited*. doi:10.1108/10662241211199942
- Laguna. (2012). Promover al Promotor: El Estado ante la Responsabilidad. *CENTRUM centro de negocios*, 6-9.
- Lixandru, & Razvan. (2016). The Influence of the Social, Political and Economic Impact on Human Resources, as a Determinant Factor of Sustainable Development. *Procedia Economics and Finance*, 820-826. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30259-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30259-3)
- López. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiples en empresas murcianas. Tesis de grado*. Universidad de Murcia, Murcia. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

- Lopez. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656-668. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613012/html/>
- Lourenço, & Castelo. (2013). Determinants of corporate sustainability performance in emerging markets: The Brazilian case. *Journal of Cleaner Production*, 57, 134-141. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.06.013>
- Malgioglio, Carazay, Suardi, & Bertolino. (2019). DISTINTOS ENFOQUES DEL CAPITAL INTELECTUAL. *Instituto de Investigaciones Teóricas y Aplicadas, Escuela de Contabilidad*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/90646972.pdf>
- Marin, & Placencia. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez. (enero/junio de 2020). De la ética empresarial a la sostenibilidad, ¿por qué debe interesar a las empresas? *The Anáhuac journal*, 20(1), 7-13. Obtenido de <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2020v20n1.03>
- Mellano. (marzo de 2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Scielo*, 15(1). Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182009000100003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100003)
- Mendizábal. (2013). ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN MÉXICO DE FRENTE A LOS TRABAJADORES. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 16, 123-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640271005>
- Menguc, Seigyoung, Yeniaras, & Constantine. (2017). The role of climate: implications for service employee engagement and customer service performance. *Journal*, 45(3), 428-451. doi:<https://doi.org/10.1007/s11747-017-0526-9>
- Meyer, & Allen. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. doi:<https://doi.org/10.1016/1053->
- Modesto, Zatas, & Gonzalez. (2021). Grado de Responsabilidad Social Empresarial(RSE)en las Empresas Industriales del Sur de Sonora. *Redalyc*, 48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/141/14167610004/14167610004.pdf>
- Moliva. (2019). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS ESTILOS DE LIDERAZGO. *TRABAJO DE ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE RÍO CUARTO, CUBA. Obtenido de <https://repodigital.unrc.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/77924/77924.pdf?sequence=2>
- Morand, & Merriman. (2012). ‘Equality Theory’ as a Counterbalance to Equity Theory in Human Resource Management. *J Bus Ethics*, 133-144.
- Morelo, Moriano, & García. (2015). Authentic leadership and its influence on group cohesion and organizational identification: The role of organizational justice as a mediating variable.

- Revista de Psicología Social*, 30(1), 60–88. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/02134748.2014.987539>
- Moskowitz. (1972). *Choosing socially responsible stocks*. *Business & Society Review*.
- Nowajewski, Pérez, & Schlesinger. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <https://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf>
- Ojeda, Ríos, & López. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad*, 20(1), 36-46. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>.
- Omar, & Florencia. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>
- Osorio. (2020). El modelo integrado en dirección general de empresas. *Tesis de doctorado*. Universidad de Navarra. Obtenido de [https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/59648/1/Tesis\\_GomezOsorio20.pdf](https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/59648/1/Tesis_GomezOsorio20.pdf)
- Palanski, Jiraporn, & Evey. (2014). The Effects of Ethical Leadership and Abusive Supervision on Job Search Behaviors in the Turnover Process. *Journal of Business Ethics volume*, 135–146. doi:<https://doi.org/10.1007/s10551-013-1690-6>
- Peláez. (2014). La responsabilidad social empresarial y la gestión humana en Colombia: desafíos para fortalecer una relación estratégica. *Revista Ciencias Estratégicas*, 22(31), 83-99.
- Peláez, & García. (2014). Responsabilidad social empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplicada desde un modelo explicativo. *Entramado*, 10(2), 90-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711007>
- Pérez, & Campana. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1). doi: <https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.1209>
- Peter. (2008). Gestión del talento para el siglo 21. *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2688722>
- Prado. (2018). *LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAL*. Argentina: FUNDACIÓN OSDE. Obtenido de <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/LecturasFalt/liderazg.pdf>
- Pujitha, & Cooray. (2014). Start Building Human Capital in Organizations through Corporate Social Responsibility – A Holistic Coaching Approach. *Social and Behavioral Sciences*, 753-758. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.443>.
- Ramon, & Jaya. (2019). Revisión de los factores que generan el compromiso laboral con la gestión estratégica empresarial. *Conference Proceedings UTMACH*, 3(1), 5-9.

- Rios, Guevara, Alvarez, & Castro. (2019). *Responsabilidad social empresarial: un análisis desde el ápice estratégico al núcleo operativo en la industria alimentaria de Cuenca-Ecuador*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Sánchez. (2006). PETER DRUCKER, INNOVADOR MAESTRO DE LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Sarabia, Garcia, & Bravo. (2019). Responsabilidad social y turismo comunitario en la provincia Santa Elena (Ecuador). *Espacios*, 40(30), 2. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n30/19403002.html>
- Savater. (2002). *Ética en el mundo de hoy. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes*. Monterrey.
- Sepúlveda. (2018). *EL MODELO COMPETING VALUES FRAMEWORK (CVF) Y EL DIAGNOSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de El Modelo Competing: <https://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev63/art1rea63.pdf>
- Stanwick, & Stanwick. (1998). The Relationship Between Corporate Social Performance, and Organizational Size, Financial Performance, and Environmental Performance: An Empirical Examination. *Journal of Business Ethics*, 17(2), 195-204. Obtenido de <https://doi.org/10.1023/A:1005784421547>
- Thulasivelu. (2012). Business Ethics, Corporate Social Responsibility and Governance. *DEPARTMENT OF MANAGEMENT SCIENCES*, 56-61.
- TíaCorporativo. (27 de Noviembre de 2022). *Tia corporativo*. Obtenido de Tia corporativo: <https://sostenibilidad.tia.com.ec/>
- Udayasankar. (2008). Corporate Social Responsibility and Firm Size. *Journal of Business Ethics*, 83(2), 167-175. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s10551-007-9609-8>
- Vallejo, Carmona, Ocampo, & Rodríguez. (2020). La responsabilidad social como estrategia para el desarrollo en contextos de diversidad e inclusión. *Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(2), 13-46. doi:10.17151/rlee.2020.16.2.3
- Vásquez, Zambrano, & Muñoz. (2020). Responsabilidad social corporativa: estrategia empresarial para el desarrollo sostenible. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*, 1-7. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i6.0020>
- Villalobos, & Pedroza. (2009). PERSPECTIVA DE LA TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO ACERCA DE LA RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO. *Tiempo de Educar*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31112987002.pdf>
- Waddock, & Graves. (1997). The Corporate Social Performance - Financial Performance Link. *Strategic Management Journal*, 18(4), 303-319.
- Walden, Hwa, & Westerman. (2017). Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the Millennial Generation. 73-89. doi:<https://doi.org/10.1080/1062726X.2017.1329737>

- Werner, & Weiss. (2003). *El libro negro de las marcas*. Buenos Aires, Argentina : Editorial Sudamericana S.A.®.
- Whetten, Rands, & Godfrey. (2001). *“What are the responsibilities of business society?”*. London: Sage Publications.
- Wigren, & Blombäck. (2009). Challenging the importance of size as determinant for CSR activities. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 20(3), 255-270. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/14777830910950658>
- Winstanley, Woodall, & Heery. (2016). Business ethics and human. *Business ethics*, 5-12.
- Yagual. (2022). La responsabilidad social empresarial en la evisceradoras de pescado de la comuna monteverde. *Respositorio UPSE*, 1-67.
- Zarate, Beltran, & Gonzalez. (2020). Relacionamiento con stakeholders en el marco de la responsabilidad social empresarial. *Espacios*, 41(32), 4-8. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p20.pdf>
- Ziegler, & Schröder. (2010). What Determines the Inclusion in a Sustainability Stock Index? A Panel Data Analysis for European Companies. *Ecological Economics*, 69, 848-856.

## ANEXOS

### ENTREVISTA

Nombre: SI DESEA

Cargo en la empresa:

Tiempo en la empresa:

Objetivo: obtener información sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial y el rol que cumple la UTH en su implementación.

Nota: la información será utilizada con fines académicos en el TT titulado: La responsabilidad social empresarial y la dirección del talento humano en las empresas de la provincia de Santa Elena.

1. ¿La empresa tiene un plan de RSE?
2. ¿Cuáles son los aspectos relevantes del plan de RSE?
3. ¿El plan tiene asignado un presupuesto?
4. ¿Dentro del presupuesto de la empresa o de su área que % representa?
5. ¿Qué proyectos has implementado en los últimos años (2)?
6. ¿Mencione las Normas ISO a las que la empresa esta afiliada?
7. ¿Qué opinión tiene la comunidad sobre la empresa?
8. ¿Ha recibido algún reconocimiento? Qué tipo de reconocimiento
9. ¿Las comunidades aledañas a sus instalaciones han presentado quejas respecto a las operaciones de la empresa? Si la respuesta es positiva, ¿cómo se han atendido sus exigencias?
10. ¿La empresa tiene programas para fomentar el cuidado del medio ambiente entre sus colaboradores y en las comunidades aledañas?
11. ¿La empresa cuenta con un código de ética corporativo?
12. ¿Cómo se comunica el código de ética a los colaboradores?
13. ¿La empresa cuida la integridad física, mental y emocional de sus colaboradores? ¿de qué manera?
14. ¿Cuáles son las políticas de la empresa respecto a los ascensos?
15. ¿Cuáles son los criterios de selección del personal?
16. ¿La empresa fomenta la empleabilidad de la juventud?

## ENCUESTA

Objetivo: obtener información sobre las prácticas de responsabilidad social empresarial y el rol que cumple la UTH en su implementación

Nota: la información será utilizada con fines académicos en el TT titulado: La responsabilidad social empresarial y la dirección del talento humano en las empresas de la provincia de Santa Elena.

### Instrucciones:

1. responda con sinceridad las preguntas que se plantean a continuación
2. Señale con una "X" en el lugar que corresponda

### Datos generales

Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

### Grupos de edad al que pertenece

18-24 Años	<input type="checkbox"/>
25 a 35 Años	<input type="checkbox"/>
MAYOR A 36 Años	<input type="checkbox"/>

### Nivel académico

Educación secundaria	<input type="checkbox"/>
Educación técnica	<input type="checkbox"/>
Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
Cuarto nivel	<input type="checkbox"/>

### antigüedad en la empresa

0 a 1 AÑO	<input type="checkbox"/>
1 a 3 AÑOS	<input type="checkbox"/>
4 a 6 AÑOS	<input type="checkbox"/>
MAS DE 6 AÑOS	<input type="checkbox"/>

Área o departamento: .....

1. ¿Existen políticas que regulan el comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿En la empresa qué aspectos del código de ética son importantes?

Integridad profesional y personal	<input type="checkbox"/>
Relación con los clientes	<input type="checkbox"/>
Relación en el ambiente de trabajo	<input type="checkbox"/>
Relación con los competidores	<input type="checkbox"/>
Rendición de cuentas y transparencia	<input type="checkbox"/>
Lealtad y colaboración	<input type="checkbox"/>

3. ¿Qué beneficios recibe por parte de la empresa?

Afiliación a la Seguridad Social	<input type="checkbox"/>
----------------------------------	--------------------------

Pago por horas extras y suplementarias	
Pago de la Decimotercera y Decimocuarta Remuneración	
Pago del fondo de reserva	
Vacaciones anuales	

4. ¿la política vacacional es de acuerdo a la ley o necesidades de la empresa?

De acuerdo a la ley	Necesidades de la empresa

5. ¿Cuántas horas trabaja al día?

8 horas	
10 horas	
12 horas	

6. ¿En el área que usted se desempeña cuenta con los insumos necesarios para realizar sus tareas asignadas?

SI	NO

7. ¿recibe retroalimentación de las tareas asignadas?

SI	NO

8. ¿Ha sido promovido en la empresa?

SI	NO

9. Los medios de comunicación con sus supervisores son:

Verbal (reuniones informativas)	
Escrito (correos electrónicos, medios digitales)	

10. ¿Con que frecuencia se comunica con sus jefes inmediatos?

Diario	
Semanal	
Mensual	

11. ¿Usted participa en planes de capacitación?

SI	NO

12. ¿Recibe incentivos o reconocimientos por desempeño laboral?

SI	NO

13. ¿Conoce programas de apoyo social que estén relacionados con la empresa?

SI	NO

14. ¿Qué programas realiza la empresa a favor del medio ambiente?

Uso de fundas biodegradables	
Reciclaje	
Plantar árboles	
Otro	

15. ¿Participa en programas o proyectos que realiza la empresa a favor del medio ambiente y comunidad?

SI	NO

16. ¿En qué actividades empresariales están involucradas sus familiares?

Torneos deportivos	
Brigadas medicas	
Capacitaciones	
Talleres (cocina, moda, confección de ropa, etc.)	
Festividades del día del niño	
Festividades navidad	

### **Resultados generales del total de empresas de estudio**

**Tabla 9***Nivel de educación*

		<b>Nivel educativo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Técnica	18	60.0	60.0	60.0
Válido	Tercer nivel	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Nota:* la tabla muestra el nivel de educación de los colaboradores de las empresas estudiadas.

En el tema de educación de los colaboradores, como muestra la tabla #8 el personal tiene una educación técnica y tercer nivel, es decir el 60% son bachilleres, mientras que el 40% son profesionales.

**Tabla 10***Política vacacional*

		<b>¿La política vacacional se regula de forma anual de acuerdo con la ley o de acuerdo a las necesidades de la empresa?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ley	22	73.3	73.3	73.3
Válid o	Necesidades de la <u>empresa</u>	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Nota:* la tabla muestra el análisis general de la política vacacional del total de empresas estudiadas.

En tema de vacaciones la ley del país estipula que los empleados deben gozar sus vacaciones cuando cumplen un año laborando en una empresa, en los resultados obtenidos se observa que las empresas en un 73% otorgan vacaciones según lo establecido en la ley, mientras que el 27% lo realiza según las necesidades de la empresa.

**Tabla 11**

*Planes de capacitación*

<b>¿Usted participa en planes de capacitación?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	96.7	96.7	96.7
	No	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Nota:* la tabla muestra el análisis general de la participación de los empleados de las empresas de estudio

En el análisis sobre los planes de capacitación los colaboradores expresan en un 97% que participan en talleres de retroalimentación y adquisición de conocimientos, las empresas constantemente están capacitando al personal, ya que este proceso fortalece la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno laboral e incrementa el desempeño dentro de la institución, sin embargo, un 3% contesto que no son participes en este tipo de planes.

**Tabla 12**

*Incentivos o reconocimientos por desempeño laboral*

<b>¿Recibe incentivos o reconocimientos por desempeño laboral?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	17	56.7	56.7	56.7
	No	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Nota:* la tabla muestra el análisis general de los incentivos o reconocimientos otorgados a los colaboradores de las empresas de estudio

Los incentivos y reconocimientos para empleados son una forma de recompensar y motivar el desempeño de la fuerza laboral, por ello fue importante analizar si los colaboradores de las empresas estudiadas reciben este tipo de acciones. Como resultados se obtuvieron que el 57% de los empleados reciben este tipo de motivación, mientras que el 43% no.

**Tabla 13**

*Jornada laboral*

<b>¿Cuántas horas trabaja al día?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8 horas	17	56.7	56.7	56.7
	10 horas	5	16.7	16.7	73.3
	12 horas	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Nota:* la tabla muestra el análisis general de las horas trabajadas de los colaboradores de las empresas estudiadas.

En Ecuador, la jornada laboral es de 8 horas al día, 5 días a la semana, lo que suma un total de 40 horas a la semana. En los supermercados estudiados existe personal que realizan más de 8 horas diarias, en la tabla se observa que el 17% del personal realiza 10 horas, mientras que el 27% 12 horas.

**Tabla 14**

*Conocimiento general de programas de apoyo social*

<b>¿Conoce programas de apoyo social que estén relacionados con la empresa?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	33.3	33.3	33.3
	No	20	66.7	66.7	100.0

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

*Nota:* la tabla muestra el análisis general del conocimiento sobre programas de apoyo social que tiene los colaboradores de las empresas estudiadas.

En la tabla sobre los programas de apoyo social que estén relacionados con la empresa, los colaboradores en un 67% expresaron que no conocen de proyectos sociales, mientras que solo un 33% tiene conocimientos de las prácticas que realiza su organización.

**Tabla 15**

*Participación general en proyectos a favor de la comunidad*

<b>¿Participa en programas o proyectos que realiza la empresa a favor de la comunidad?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	50.0	50.0
	No	15	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

*Nota:* la tabla muestra el análisis general de la participación de los colaboradores en programas de a favor de la comunidad.

En la tabla 10 se observa la participación de los colaboradores en proyectos a favor de la comunidad. El 50% de los encuestados comentan que no participan, mientras que el resto que si participan.

**Tabla 16**

*Participación general en proyectos a favor del medio ambiente*

<b>¿Participa en programas o proyectos que realiza la empresa a favor del medio ambiente?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	28	93.3	93.3
	No	2	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

*Nota:* la tabla muestra el análisis general de la participación de los colaboradores en programas de a favor del medio ambiente.

En la tabla 11 se observa la participación de los colaboradores en proyectos a favor del medio ambiente. El 93% de los encuestados comentan que, si participan, mientras que el 7% no son participes.