

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas

Administración De Empresas



Tema:

Gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa

DISALUVHID de la ciudad de Ibarra

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES:

Chiriboga Chamorro Alexander Bolívar

Pozo Delgado Dayana Maribel

DIRECTOR (A):

Mgs. Rosa Elena Rodríguez Trejo

IBARRA-ECUADOR

2023

ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por los egresados **CHIRIBOGA CHAMORRO ALEXANDER BOLIVAR** y **POZO DELGADO DAYANA MARIBEL**, para optar por el título de **LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, cuyo tema es **“GESTION DE LA RSE MEDIANTE LOS PRINCIPIOS CERES EN LA EMPRESA DISALUVHID DE LA CIUDAD DE IBARRA”**, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Efectuado en la ciudad de Ibarra a los 31 días del mes de enero de 2023



Msc. Rosa Elena Rodríguez Trejo

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100374295-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CHIRIBOGA CHAMORRO ALEXANDER BOLIVAR		
DIRECCIÓN:	Imbaya, Ibarra, Imbabura		
EMAIL:	abchiribogac@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2540074	TELÉFONO MÓVIL:	0969591986

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040204608-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	POZO DELGADO DAYANA MARIBEL		
DIRECCIÓN:	El Olivo, Ibarra, Imbabura		
EMAIL:	dmpozod@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	-	TELÉFONO MÓVIL:	0978837023
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	Gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID de la ciudad de IBARRA.		
AUTOR (ES):	Chiriboga Alexander – Pozo Dayana		
FECHA: DD/MM/AAAA	22-05-2023		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
ASESOR /DIRECTOR:	Mgs. Rosa Elena Rodriguez Trejo		

2. CONSTANCIAS

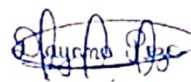
Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de mayo de 2023

LOS AUTORES:



CHIRIBOGA ALEXANDER
C.I. 1003742952



POZO DAYANA
C.I. 040204608-0

Tabla De Contenido

Índice De Ilustraciones	IV
Índice De Tablas.....	VI
Resumen.....	VII
Abstrac	VIII
Capítulo I. Descripción del Caso	8
1.1 Introducción	8
1.2 Planteamiento del Problema.....	9
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos	11
<i>Objetivo General.....</i>	11
<i>Objetivos Específicos</i>	11
1.5 Pregunta de Investigación	12
Capítulo II. Marco Referencial.....	13
2.1 Estado del Arte.....	13
2.2 Desarrollo del Marco Teórico	14
<i>El Aluminio</i>	15
<i>El Vidrio.....</i>	15
<i>Empresas de Aluminio y Vidrio.....</i>	15
<i>Distribución y comercialización de vidrio y aluminio en el Ecuador.....</i>	16
<i>Análisis del PIB en la industria de la Construcción.....</i>	16
<i>Evolución de la RSE.....</i>	18
<i>Tipos de Responsabilidad.....</i>	18
<i>Enfoques de la RSE</i>	19
<i>Herramientas de Gestión de la RSE.....</i>	20
<i>Principios Ceres.....</i>	20
<i>Historia</i>	20
<i>Clasificación De Los Principios Ceres</i>	21
2.3 Marco Legal e Institucional.....	23
<i>Constitución de la República del Ecuador.....</i>	23
<i>Ley de Gestión Ambiental</i>	24
<i>Código Orgánico Ambiental</i>	24
<i>Ley de la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental.....</i>	25
<i>Ley de Gestión de Residuos Sólidos</i>	26
Capítulo III. Metodología.....	27

3.1 Métodos	27
<i>Alcance</i>	28
<i>Enfoque</i>	28
3.2 Técnicas	29
3.3 Instrumentos.....	30
<i>Unidad de Análisis</i>	31
Capítulo IV. Diseño del estudio de caso	34
4.1 Recolección de la Información	34
4.2 Análisis de la Información	34
4.2.1 <i>Análisis de la Encuesta</i>	34
4.2.2 <i>Análisis de la Entrevista</i>	42
4.3 Redacción del Informe	46
4.4 Presentación del Resultado del Caso	48
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Bibliografía	61
Anexos	63
Anexo 1. Encuesta a trabajadores de la empresa DISALUVHID.....	63
Anexo 2. Entrevista a gerente propietario de la empresa DISALUVHID	66
Anexo 3. Validación de Instrumentos de Investigación	68
Anexo 4. Fotografías.....	79

Índice De Ilustraciones

Ilustración 1 VAB de la Construcción	16
Ilustración 2 Enfoques de la RSE	19
Ilustración 3 Respuesta de Clientes a Implementación de Principios CERES	34
Ilustración 4 Inversión en tratamiento de desechos	35
Ilustración 5 Ejecución de proyectos orientados al cuidado del medio ambiente	35
Ilustración 6 Seguridad de los trabajadores	36
Ilustración 7 Gestión del Talento Humano	37
Ilustración 8 Manejo de Desperdicios.....	37
Ilustración 9 Respeto a la Naturaleza.....	38
Ilustración 10 Desarrollo Empresarial	38
Ilustración 11 Incremento de la Productividad	39
Ilustración 12 Imagen Corporativa	40
Ilustración 13 Identificación de Riegos	40
Ilustración 14 Sostenibilidad y Cooperación Social	41
Ilustración 15 Calidad del Producto.....	41
Ilustración 16 Regulación Ambiental	42
Ilustración 17 Firmas de Validación de Instrumentos	78
Ilustración 18 Encuesta al Sr. Gabino R. Ramírez.....	79
Ilustración 19 Guantes de protección para recicladores de vidrio	79
Ilustración 20 Encuesta al Sr. Robinson Lozano	79
Ilustración 21 Planchas de materia prima de vidrio.....	80
Ilustración 22 Desechos de vidrio para reciclaje	80
Ilustración 23 Encuesta Sr. Edwin	80
Ilustración 24 Licencia Ambiental n°235.....	80
Ilustración 25 Recicladores de Vidrio.....	80
Ilustración 26 Materia Prima de Vidrio	80
Ilustración 27 Promoción de productos complementarios.....	80
Ilustración 28 Desperdicios de plástico y madera.....	80
Ilustración 29 Materia Prima de Aluminio	80
Ilustración 30 Camión reciclador de vidrio	80

Ilustración 31 Evidencia Encuesta	80
Ilustración 32 Encuesta al Sr. Robinson Lozano	80
Ilustración 33 Contenedores de desechos de vidrio	80
Ilustración 34 Plásticos protectores de aluminio	80

Índice De Tablas

Tabla 1 Evolución de la RSE por Autores	18
Tabla 2 Principios CERES.....	23
Tabla 3 Matriz de Operacionalizacion	33
Tabla 4 Respuesta de Clientes a Implementación de Principios CERES	34
Tabla 5 Inversión en tratamiento de desechos	35
Tabla 6 Ejecución de proyectos orientados al cuidado del ambiente	35
Tabla 7 Seguridad de los Trabajadores	36
Tabla 8 Gestión del Talento Humano	37
Tabla 9 Manejo de Desperdicios.....	37
Tabla 10 Respeto a la naturaleza	38
Tabla 11 Desarrollo Empresarial	38
Tabla 12 Incremento de la Productividad	39
Tabla 13 Imagen Corporativa	40
Tabla 14 Identificación de Riesgos.....	40
Tabla 15 Sostenibilidad y Cooperación Social	41
Tabla 16 Calidad del Producto.....	41
Tabla 17 Regulación Ambiental	42

Resumen

El objetivo de esta investigación es gestionar la RSE mediante los Principios CERES en la empresa DISALUVHID. La investigación fue desarrollada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, donde se aplicó como instrumentos de recopilación de información la entrevista al gerente propietario de la empresa y la encuesta a los trabajadores para conocer la relación que se tiene con el medioambiente. Una vez obtenido los resultados, se evidencio que la empresa lleva un control medio de reciclaje de vidrio y aluminio, ya que se reutiliza los desechos para la fabricación de otros productos, pero los residuos restantes no se procesan porque es comercializado. También se puede evidenciar que los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo sin la indumentaria necesaria de protección de riesgo laboral, lo que puede llevar a accidentes graves con consecuencias fatales. Por último, se procede a generar una guía de mejora la que se espera tener en cuenta y ser puesta en práctica para el crecimiento de la empresa.

Palabras Clave: RSE, Principios CERES, Reciclaje, Residuos, Desechos, Indumentaria.

Abstrac

The objective of this research is to manage CSR through the CERES Principles in the DISALUVHID company. The research was developed in the city of Ibarra, province of Imbabura, where the interview with the owner-manager of the company and the survey of workers were applied as information gathering instruments to find out the relationship they have with the environment. Once the results were obtained, it was evidenced that the company has a medium control of glass and aluminum recycling, since the waste is reused for the manufacture of other products, but the remaining waste is not processed because it is marketed. It can also be seen that workers spend most of their time without the necessary occupational risk protection clothing, which can lead to serious accidents with fatal consequences. Finally, an improvement guide is generated, which is expected to be taken into account and put into practice for the growth of the company.

Keywords: CSR, CERES Principles, Recycling, Residues, Waste, Clothing.

Capítulo I. Descripción del Caso

1.1 Introducción

El problema actual de la contaminación y el cambio climático ha hecho que el medio ambiente este en boca de todos, conceptos como desarrollo sostenible un tema actual que nos concierne a todos. La educación ambiental es un proceso de toda la vida dirigido a: conciencia ambiental, conocimientos ambientales, actitudes y valores en relación con el medio ambiente, para comprometerse a realizar acciones y obligaciones encaminadas al uso justo de recursos y así asegurar un desarrollo adecuado y sostenible.

La acción humana es uno de los principales problemas ambientales, residuos creados con el tiempo y la acumulación de escoria provoca condiciones ambientales cambiantes en el ecosistema. Sin embargo, esto no es fácil de lograr porque la gran mayoría de los seres humanos no tienen un sentido de protección del medio ambiente y tiran basura por todos lados ya que no tienen conciencia ambiental y piensan que la contaminación es un problema que no les afecta.

DISALUVHID es una empresa en crecimiento que comercializa vidrio, aluminio y materiales de construcción y a medida que aumenta el número de personas asociadas a la empresa se debe comprender la importancia de los sistemas de gestión de RSE, los principios CERES y su filosofía para integrar en sus procesos. Actualmente, no hay un amplio conocimiento de los sistemas de gestión de RSE, a primera vista, hay muchas deficiencias en la empresa. Al desarrollar las directrices, se asume que la alta dirección de DISALUVHID decida la aplicación de los principios CERES y que la organización tome conciencia sobre la importancia de las normas internacionales y los beneficios que vienen atados a estas.

1.2 Planteamiento del Problema

Actualmente el uso del vidrio, aluminio y otros materiales de construcción, arquitectura y decoración han aumentado, debido a varios factores indispensables como durabilidad, bajo costo, adaptabilidad de moldeo y fácil limpieza en el trabajo para acabados de interiores y exteriores, se ha valorizado las ventajas de estos productos, y se ha estandarizado las prácticas manufactureras, sus instrumentos de trabajo y catálogos de insumos. De acuerdo con el Art.2 de la Ley de Gestión Ambiental, se exige que las microempresas involucradas en este sector dirijan sus negocios al reciclaje y reutilización de desechos aplicando estrategias para mantenerse en el mercado que cada día se torna más competitivo.

La empresa “DISALUVID” ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, dedicada hace 18 años a la comercialización y distribución de materiales para decoración, arquitectura, construcción y diseño de estructuras en vidrio y aluminio mantiene un proceso de control de desechos deficiente el cual es depositarlos en la basura común produciendo contaminación ambiental y visual, además, el uso de máquinas de corte crea contaminación auditiva molesta para el cliente y sus alrededores.

En la actualidad el proceso de control de desechos no ha cambiado a pesar de que la empresa ha crecido y está manejando una cartera de aproximadamente 100 clientes diarios y cuenta con 10 operarios capacitados en instalación de vidrio y diseño en estructuras de aluminio, quienes no tienen el conocimiento necesario para evitar el aumento de la contaminación y contribuir al cuidado del medio ambiente.

Debido a esto, la empresa no cuenta con una certificación respectiva para el cuidado del medio ambiente, ya que parte de sus acciones no son amigables con el ecosistema; desde el punto de vista ambiental DISALUVHID carece de un buen control de desechos, siendo estos el principal causante de la contaminación que se produce y el inicio para futuros desastres naturales, los mismos que al no ser controlados a su debido tiempo sería una causa más para el aumento del calentamiento global que hoy en día se presenta.

1.3 Justificación

El crecimiento de la comercialización de bienes y servicios obliga a que las pequeñas empresas planifiquen la administración de los recursos y organicen los procesos, además el mercado exige que se desarrollen de manera oportuna y eficaz dando posibilidad mercantil, capacidad de productos y amplia experiencia en dirección de capital.

Una de las razones por las que una empresa decide implementar la responsabilidad social es por la gestión empresarial, la misma que busca el desarrollo de una organización y en parte la de un país. La empresa “DISALUVHID”, carece de un proceso de control de desechos lo cual es perjudicial para el medio ambiente. Además, esto se hace con la intención de ser agentes de cambio en una sociedad a la que contribuyen a su desarrollo y los recompensan estrictamente. En la actualidad, las organizaciones además de ser rentables y sustentables deben cumplir con una normatividad legal y empresarial, para que sus labores no afecten a la sociedad en general, sino que colaboren con su entorno, gracias a los beneficios que genera su implementación (Camacho Parra, 2016).

El estudio de caso permitirá determinar estrategias ambientalistas las mismas que con el apoyo de la empresa eviten el mal uso de su materia prima; beneficiándose directamente la empresa ya que se garantiza mayores ganancias y escasas pérdidas; además las estrategias planteadas servirán para identificar los componentes necesarios para realizar la gestión empresarial y así orientarse a la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios indirectos (clientes internos y externos).

A través de los conocimientos adquiridos durante toda la carrera de Administración de Empresas, con las diversas fuentes de información primarias y secundarias, y con el resultado obtenido de la investigación se busca dar un mayor aporte al marco de la RSE y al cuidado del medio ambiente, añadiendo más información para nuevos estudios de caso y dando solución a un problema existente.

1.4 Objetivos

Objetivo General

Gestionar la RSE mediante los Principios CERES en la empresa DISALUVHID de la ciudad de Ibarra.

Objetivos Específicos

Identificar el proceso de control de desechos para la reducción y disposición de estos en la empresa DISALUVHID

Analizar los procesos de control de manejo de desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción

Diseñar alternativas de mejora continua para el control de desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción.

1.5 Pregunta de Investigación

¿Cómo se gestiona la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID?

Capítulo II. Marco Referencial

2.1 Estado del Arte

En el campo de la investigación la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde sus primeros inicios que parte desde la teoría de Bowen hasta las últimas investigaciones ha demostrado que es un tema muy relevante de estudiar debido a importancia en el sector empresarial es altamente valorada.

Se considera a Bowen como el padre de la RSE, debido a sus análisis entre la empresa y la sociedad por lo que en su libro Social “Responsibilities of the Businessman” (Responsabilidades Sociales del Empresario) habla sobre la importancia de la relación entre estas, y define a la RSE como una de las principales obligaciones para los empresarios, impulsando de manera inmediata sus políticas corporativas.

(Bowen, 1953) Menciona que: la aceptación de la Responsabilidad social por parte de los empresarios en el largo plazo pueda generar una disminución de los problemas económicos y posibilidad de lograr alcanzar los objetivos o metas que tenga la organización empresarial.

En la actualidad, las investigaciones sobre la RSE no se han detenido y se siguen realizando en campos diferentes, ya que últimamente es un relevante punto de referencia para las investigaciones de estudios de casos y proyectos de grado, así como para la creación de artículos científicos.

La tesis: “PROPUESTA DE DISPOSITIVO COMUNITARIO DE ATENCIÓN SOCIAL Y CAPACITACIÓN EN MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS RECICLABLES CON RECICLADORES EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE QUITO” (Carolina Vacas Rojas, 2016), concluye que, el manejo de desechos sólidos en Ecuador es un proceso sin directrices claras en los temas ambientales, sociales y sanitarios. La constitución del 2008 señala

que esta es una competencia de los gobiernos autónomos descentralizados, sin embargo, no es una prioridad actual.

(Espinoza, 2013) En su trabajo de grado denominado: “RESPONSABILIDAD SOCIAL AMBIENTAL, CASO PROYECTO DE RECICLAJE ECO-PUCE”, menciona que, el Desarrollo Humano Sostenible no se entiende sino desde una visión global entre lo social, económico y lo que considera a lo ambiental partiendo de la ética y de la responsabilidad social. Espinoza en el presente trabajo logra cumplir con un modelo de desarrollo que cuide el medio ambiente, el mismo que se compromete a mejorar y cuidar el ambiente a esta y siguientes generaciones.

La investigación planteada por (Enrique Gómez, 2009) en su artículo Ecovidrio y su desarrollo propone que, la sociedad en la que vivimos está inmersa en unos hábitos de consumo masivos las mismas que contribuyen a satisfacer todas las necesidades de los individuos. Los residuos finales que se han generado al final se deben de eliminar, ya que su mala disposición causa enfermedades tanto personas como animales y de la misma manera se produce la contaminación de suelo, aire y agua aumentando la seriedad de los problemas ambientales ya que son el principal factor para que se produzca el calentamiento global, aumento de insalubridad y cualquier contaminación en general.

2.2 Desarrollo del Marco Teórico

El presente estudio de caso tiene su enfoque en la gestión de la RSE mediante los principios CERES y busca analizar datos e investigación de fuentes confiables que permitan comprender a la RSE como una visión de negocios que integran el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece.

El Aluminio

El aluminio a pesar de ser uno de los metales más caros del mundo es uno de los elementos más abundantes que existen en la corteza terrestre (8%). Actualmente el aluminio es tan solo superado por el hierro y el acero. El uso industrial de aluminio ha convertido a este metal en uno de los más importantes tanto en calidad como en uso, ya que hoy en día es un material versátil que se utiliza en diferentes sectores económicos ya que es estratégico en situaciones difíciles.

El Vidrio

El vidrio se considera como un material inorgánico con sus singulares características de transparente, amorfo duro o quebradizo y está presente en el ambiente natural. Entre sus principales usos se puede mencionar la fabricación de lentes, puertas, vitrinas, ventanas, botellas, y más. Debido a sus componentes naturales se puede reciclar infinitamente sin perder la calidad de sus componentes, y con la característica de ser estable.

La política industrial en el Ecuador tiene como objetivo crear las condiciones necesarias que permitan ampliar y mejorar la capacidad productiva, generando un crecimiento sostenible que permita lograr un desarrollo razonable en términos competitivos, el mismo que permita satisfacer la demanda de los productos manufacturados e incremente la participación en el mercado mundial de nuestro país.

Empresas de Aluminio y Vidrio

Las empresas dedicadas a la fabricación y diseño de productos a partir del aluminio y vidrio aprovechan las características principales que estos presentan como son restantes, livianos y material natural respectivamente, creando amplia variedad de mezclas para infinitos usos; ventanas (corredizas, proyectable, fija) techos, pasamanos, divisiones de oficina; por su parte el vidrio siendo un material natural compuesto por tres ingredientes simples: arena, piedra caliza y

carbonato de sodio se lo puede modificar a diferentes presentaciones (templado, laminado y perfiles de aluminio).

Distribución y comercialización de vidrio y aluminio en el Ecuador

Han aumentado significativamente la comercialización y distribución de vidrio y aluminio en el Ecuador, debido principalmente al aumento de proyectos en la industria de la construcción en los últimos años, por tal motivo en las principales ciudades del país ya se cuenta con empresas registradas en la Superintendencia de Compañías que se dedican a la distribución y comercialización de vidrios y aluminio; tales como en Quito y Guayaquil se han registrado 20 y 11 empresas respectivamente. (SUPERCIAS, s.f.)

Análisis del PIB en la industria de la Construcción

De acuerdo con el gráfico emitido por el BCE el sector de la construcción presenta una variación positiva favorable de un 0,1% frente al segundo trimestre del 2021. Además, se registra un aumento en permisos de construcción (m²) en 68,4%. En términos generales se puede deducir que ha aumentado la compra de estos materiales y por ello aumenta la producción y manipulación de vidrio y aluminio el mismo que al no ser tratado adecuadamente incrementa la contaminación del medio ambiente. (BCE, 2022)

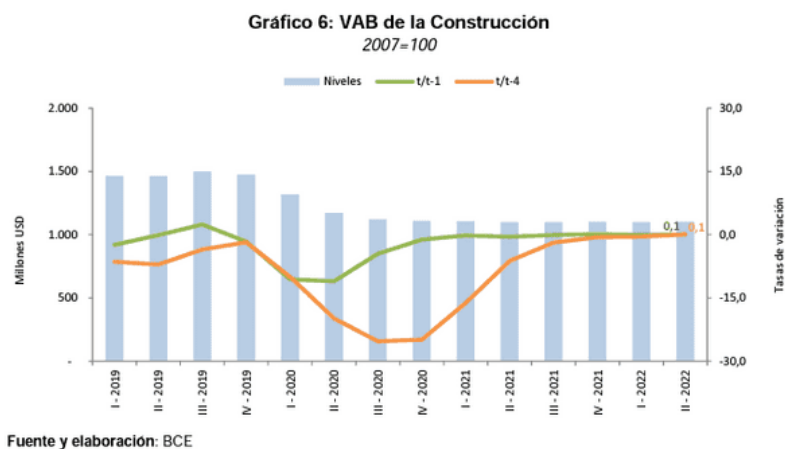


Ilustración 1 VAB de la Construcción

Gestión de responsabilidad social Empresarial

Las organizaciones implementan la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en base a proyectos de desarrollo sostenible o planes estratégicos de desarrollo sostenible, documentos que hacen referencia a todas las acciones previstas, en términos económicos, temporales y de responsabilidad organizacional para implementar sus estrategias de RSE. (Anónimo, AEC, 2016).

La responsabilidad social empresarial promueve la confianza, el sentido de pertenencia entre los trabajadores, la relación entre empleado-empresa y la disminución de rotación de empleados; esto nos lleva a satisfacer al cliente debido a la calidad del producto o servicio y con esto la satisfacción del cliente. La RSE busca mejorar la imagen de las compañías, aumentando la fidelización de clientes y promoviendo el ingreso a nuevos mercados. Todo esto contribuye a reducir costos, aumentar la productividad y alcanzar las metas organizacionales (Anónimo, AEC, 2016).

“La Administración se la puede proyectar como un procedimiento científico” fueron las palabras de Frederick Taylor, de tal modo que se llevara a cabo una gestión empresarial con una metodología que puede optar por procesos científicos y los mismos implementarlos para construir una estrategia empresarial (EUROINNOVA, 2014).

El manual de gestión empresarial libro escrito por uno de los autores contemporáneos “Simón Andrade”, en su teoría menciona que la gestión de la empresa se asocia a el almacenamiento de capital, la capacidad de contratar personal el mismo que se desempeñe de manera exitosa además de utilizar de manera eficaz lo recursos físicos y financieros (EUROINNOVA, 2014).

Las teorías que forman parte de la investigación giran en torno a la RSE y a los Principios CERES que son las dos variables dentro de este caso de estudio.

Evolución de la RSE

AUTOR	AÑO	CONCEPTO
Howard R Bowen	1953	Considerado el padre de la RSE, menciona la importancia de la relación entre la RSE y la empresa
Davis K	1960	La responsabilidad de las empresas se da en función de la influencia que tiene esta en la sociedad
Johnson H	1971	Señala cuatro visiones de concepto, en ellas destaca la importancia para las empresas de conocer el entorno en el que se desarrollan y como estas están relacionadas con los programas externos.
Sethi S	1975	Propone tres etapas en función a las RSE: 1. Etapa Obligatoria. 2. Etapa Política. 3. Etapa Socialmente Responsable
Carroll A	1979	Crea un modelo centrado en el desempeño socialmente responsable por parte de las empresas y en este define cuatro categorías: 1. Económica. 2. Legal. 3. Ética. 4. Discrecional
Peter Drucker	1984	Plantea que es necesario convertir las Responsabilidades Sociales en oportunidades de negocio para que de este modo se genere capacidades, competencias y estrategias
Donna Wood	1990	Propone tres principios de la RSE: 1. Legitimidad 2. Responsabilidad Pública y 3. Gestión Discrecional
J Elkington	1997	Por medio de su modelo TBL (Triple Bottom Line), vincula tres dimensiones: 1. Económico, 2. Social y 3. Ambiental

Tabla 1 Evolución de la RSE por Autores

Tipos de Responsabilidad

1. *Responsabilidad Causal.* - Este tipo de responsabilidad hace referencia a los resultados de una acción, cuando alguien actúa o toma una decisión la misma que genera

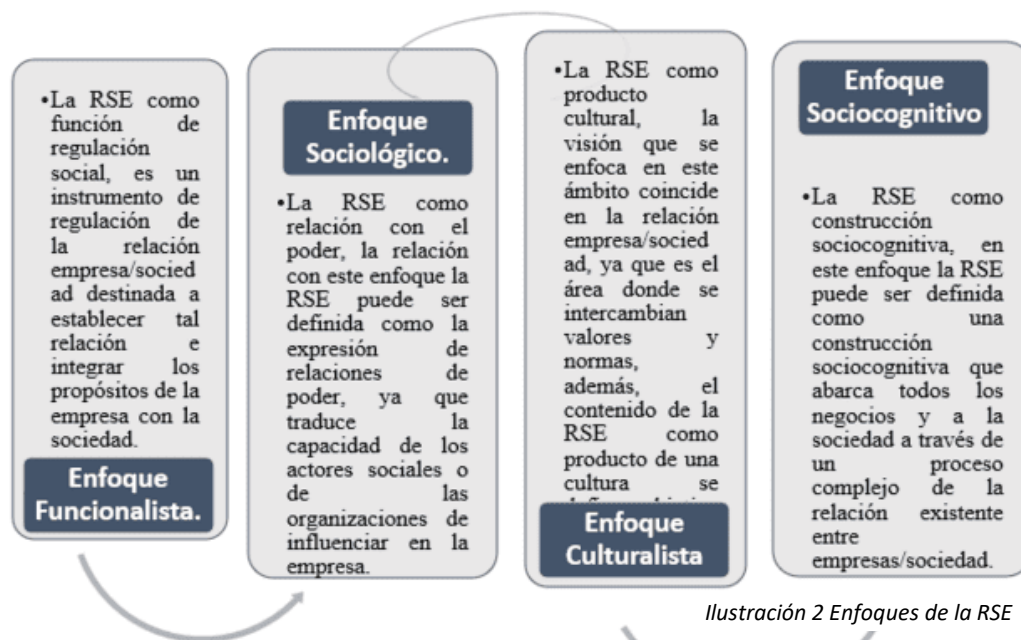
un efecto, esa persona es responsable de la consecuencia o el efecto que producirá el mismo.

2. *Responsabilidad Compartida.* - Es aquella que hace referencia a la responsabilidad que se tiene ante las decisiones de los demás, ya que todos tienen la obligación de hacer o no hacer algo para prevenir una situación negativa en la organización. Por lo tanto, todos son responsables de las consecuencias que se genere ante la falta de interés de los problemas ocasionados.

3. *Responsabilidad Derivada de la Tarea.* - Es la responsabilidad que tiene una persona por su pertenencia a un grupo determinado. Este tipo de responsabilidad suele ir muy vinculada a la exigencia de la ejemplaridad (por citar un médico o un político).

Enfoques de la RSE

Existen cuatro enfoques diferenciados de la RSE que articula las representaciones de la relación empresa/sociedad.



Herramientas de Gestión de la RSE

El desarrollo experimentado en los últimos años en materia de RSE y los crecimientos en materia ambiental llevan a las sociedades actuales a demandar mecanismos y herramientas que les permitan asegurar una asociación entre gestión y valores de la organización, además facilitan la medición y la comunicación del desempeño a sus grupos a través de la generación de un lenguaje común (Loor, 2014)

Para facilitar la comprensión de las herramientas de gestión de la RSE, se dividen en tres niveles que permiten identificar la función de cada una y su desempeño operacional: Instrumentos, Indicadores y Principios.

Principios Ceres

Historia

Los Principios CERES (*Coalition de Environmentally Responsible Economies*) (*Coalición para Economías Medioambientalmente Responsables*), antes llamados principios Valdez (en memoria del desastre causado por el petrolero Exxon Valdez en las costas de Alaska en 1989). CERES fue fundado por el entonces presidente de la *Trillium Asset Management Joan Bavaria*, el mismo que reunió a los más destacados ambientalistas con el único propósito de hacer conciencia a los empresarios de la responsabilidad ambiental de sus negocios (d'Ebre A. M., 2007).

Principios CERES en el Ecuador

De acuerdo con los estudios realizados por CERES, 8 de cada 10 ecuatorianos desconocen de la existencia de la RSE. En Quito este mismo estudio asocia a la RSE con el medio ambiente y/o el entorno comunitario y en Guayaquil se tiene conocimiento de estos a través de los proyectos y programas para ayudar a damnificados.

En un estudio de caso por la ONG británica Accountability ubican al Ecuador en la posición 79 en un ranking de 108 por un “Estado de Competitividad Responsable”. En la cultura ecuatoriana se confunde el concepto de RSE como un beneficio e identificado como una acción exclusiva de gente adinerada y, en el caso de las empresas, como una acción de marketing. Las empresas ecuatorianas se encuentran en una etapa de transformación, en el rol que desempeñan dentro de la sociedad, al pasar de prácticas de ayuda social como beneficencia, a la RSE, que nace en los principios organizacionales, enmarcados en una misión y visión, articulando estrategias para mejorar la situación del entorno y hacer que estas acciones perduren en el tiempo (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2008).

Clasificación De Los Principios Ceres

La fundación Terra asume plenamente que los principios CERES son creados con el fin de evitar el impacto ambiental que producen las actividades empresariales. Al adoptar los principios CERES se afirma que todas las empresas sean responsables del estado del medio ambiente, por lo cual sus actividades no solo se deben de generar únicamente a sus beneficios, sino que tiene que procurar tener un ecosistema saludable y seguro. Por lo cual no se debe de comprometer a futuras generaciones con el fin de que en la actualidad se quiera proveer de materia prima y de energía. La voluntad de que estos principios sean aplicados se debe de basar en cada una de las medidas que la organización adopte ya que deben de ser consistentes y medibles objetivamente (TERRA, 2013).

PRINCIPIOS CERES	CONCEPTO
1. Protección de la Biosfera	Se eliminan las fugas de sustancias contaminantes los mismos que causen daños ambientales en el aire agua y Tierra. además, se salvaguarda los hábitats fluviales, las zonas húmedas o costeras para reducir la contaminación para la capa de ozono y prevenir las lluvias ácidas
2. Uso sostenible de los recursos naturales	Se practica el uso sostenible de los recursos renovables (agua suelo y bosque) la conservación de los recursos no renovables proyectándose a el uso adecuado de los mismos y para la conservación de la biodiversidad
3. Reducción y Evaluación de residuos y Disposición de Estos.	Reducción de la producción de residuos calificados altamente nocivos para la naturaleza, reciclaje y reutilización de desechos antes producidos y concientizar a un manejo de desperdicios seguro y responsable
4. Conservación de la Energía	Utilizar fuentes de energía segura y sostenible, las mismas que abarquen las necesidades que se presenten, además, de invertir para su mejora y conservación de energía en operaciones y procesos.
5. Reducción del Riesgo	Prevenir riesgos ambientales y de seguridad y salud de sus trabajadores en el entorno que les rodea, utilizar procedimientos operativos seguros implementando una mejor tecnología y mitigando posibles eventos críticos.
6. Productos y Servicios Seguros	Producir productos y brindar servicios amigables con el medio ambiente, los mismos que reduzcan impactos ambientales adversos y que brinden seguridad a los consumidores que habitualmente utilizan.
7. Restauración del Ambiente	Ante cualquier daño producido producto de los procesos de organización, se restauran la zona afectada y se garantiza el mejor manejo de desecho para evitar iguales eventos a futuro.

<p>8. Reporte a grupo de interés sobre asuntos que lo afectan</p>	<p>La información es un derecho de todos por lo cual se garantiza informar a trabajadores y clientes sobre posibles daños producidos los mismos que hayan puesto en peligro la seguridad de la persona y del entorno</p>
<p>9. Demostración de un compromiso con el ambiente</p>	<p>Contar con personal altamente calificado que priorice los intereses del medio ambiente y la misma que designe recursos en prevención de este. además, dedicar recursos administrativos para implementar mejoras las cuales traten sobre asuntos ambientales y den a conocer los avances progresivos a la empresa.</p>
<p>10. Reportes Ambientales</p>	<p>Realizar una autoevaluación donde califiquen los procesos en la aplicación de los principios, como también crear procedimientos de auditoría ambiental independientes los mismos que sean de conocimiento público.</p>

Tabla 2 Principios CERES

2.3 Marco Legal e Institucional

Actualmente en el Ecuador la RSE y el cuidado del medio ambiente son temas muy importantes y de gran relevancia en el sector empresarial, por lo que a través de los años se han ido estipulando artículos y leyes referentes a este tema. A continuación, se enuncian los principales

Constitución de la República del Ecuador

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)

Ley de Gestión Ambiental

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

Art. 20.- Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del ramo (Ley de Gestión Ambiental, 2004).

Código Orgánico Ambiental

Art. 226.- Principio de jerarquización. La gestión de residuos y desechos deberá cumplir con la siguiente jerarquización en orden de prioridad:

1. Prevención;
2. Minimización de la generación en la fuente;
3. Aprovechamiento o valorización;
4. Eliminación; y,
5. Disposición final.

La disposición final se limitará a aquellos desechos que no se puedan aprovechar, tratar, valorizar o eliminar en condiciones ambientalmente adecuadas y tecnológicamente factibles. La Autoridad Ambiental Nacional, así como los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Metropolitanos, promoverán y fomentarán en la ciudadanía, en el marco de sus competencias, la clasificación, reciclaje, y en general la gestión de residuos y desechos bajo este principio (Código Organico Ambiental, 2017)

Ley de la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental

Art. 1.- Queda prohibido expeler hacia la atmósfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio de los Ministerios de Salud y del Ambiente, en sus respectivas áreas de competencia, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna y los recursos o bienes del estado o de particulares o constituir una molestia.

Art. 2.- Para los efectos de esta Ley, serán consideradas como fuentes potenciales de contaminación del aire:

a) Las artificiales, originadas por el desarrollo tecnológico y la acción del hombre, tales como fábricas, calderas, generadores de vapor, talleres, plantas termoeléctricas, refinerías de petróleo, plantas químicas, aeronaves, automotores y similares, la incineración, quema a cielo abierto de basuras y residuos, la explotación de materiales de construcción y otras actividades que produzcan o puedan producir contaminación; y,

b) Las naturales, ocasionadas por fenómenos naturales, tales como erupciones, precipitaciones, sismos, sequías, deslizamientos de tierra y otros.

Art. 6.- Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, a las redes de alcantarillado, o en las quebradas, acequias, ríos, lagos naturales o artificiales, o en las aguas marítimas, así como infiltrar en terrenos, las aguas residuales que contengan contaminantes que sean nocivos a la salud humana, a la fauna, a la flora y a las propiedades (Ley de la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, 2004).

Ley de Gestión de Residuos Sólidos

Fomentar la organización de los recicladores informales con el fin de lograr su incorporación al sector productivo, legalizando sus organizaciones y propiciando mecanismos que garanticen su sustentabilidad. También, establece normas generales para la recuperación de desechos sólidos no peligrosos (Ley de Gestión de Residuos Sólidos, 2000)

Capítulo III. Metodología

Los desechos sólidos han estado y siempre estarán ligados a todas las actividades humanas y animales, es por ello por lo que el ser humano, históricamente los ha manejado de acuerdo con las condiciones de cada época. Fue solo hasta el siglo XIX cuando se tomó importancia acerca del manejo adecuado de los desechos sobre la salud humana y se empezaron a desarrollar prácticas más apropiadas para la disposición de estos. El presente capítulo tiene como propósito puntualizar cuales fueron los métodos, técnicas e instrumentos que se aplicó en esta investigación, se detallarán los principales instrumentos, definiciones y justificación para su uso, con la finalidad de obtener los resultados necesarios para el cumplimiento de los objetivos y para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada en capítulos anteriores.

3.1 Métodos

El método que fue utilizado para el presente estudio de caso es el enfoque mixto, ya que demandó la recolección de dos clases de información la cual se detalla a continuación:

Se procede a recolectar la información de tipo cualitativo permitiendo descomponer los datos en sus respectivas categorías y subcategorías a fin de ir dando respuesta a las interrogantes planteadas en el contexto de estudio acerca de la importancia de la gestión de la RSE en la empresa. Para la recolección de esta información se aplicó una entrevista al propietario de la empresa DISALUVHID.

Además, se considera el enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas a los trabajadores de la empresa DISALUVHID, con el fin de recolectar información referente al caso

de estudio, debido a que los trabajadores tienen conocimiento acerca del manejo de la RSE dentro de la empresa.

Además, la información recolectada fue examinada para determinar sus principales aspectos e indicadores, la misma que dio respuesta a la pregunta de investigación.

Alcance

El presente estudio de caso posee un alcance descriptivo debido a que se analizó y se detalló la gestión de la RSE mediante los principios CERES. Para cumplir con este alcance se realizó un análisis que consta de varios indicadores los mismos que son representados por 3 dimensiones de estudio: 1. Económicas, 2 Social y 3. Ambiental. Las que permitieron obtener información sobre como la organización se ha manejado ante la Gestión de la RSE y los beneficios que se obtuvieron.

Enfoque

Esta investigación utilizó el enfoque mixto:

Enfoque Cuantitativo. - La parte cuantitativa se refleja en la recolección de datos pertenecientes a la información recolectada de los trabajadores de la organización.

Enfoque Cualitativo. – Se lo puso en práctica en este estudio de caso mediante la aplicación de la entrevista, la misma que permitió conocer de manera detallada cual es el conocimiento que tiene el gerente propietario de la empresa en relación con la RSE.

Fue de mucha importancia, ya que gracias a toda la información recopilada se pudo evaluar la percepción que tienen, tanto el gerente propietario como los trabajadores de la empresa con relación a la importancia de la gestión de RSE.

3.2 Técnicas

Con la finalidad de recopilar información completa, detallada y veraz, se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Entrevista.** - La entrevista ayudó a recopilar información de cómo se gestiona la RSE en la empresa. Esta técnica se aplicó al propietario de la empresa DISALUVHID ya que, según la perspectiva de ocupación es la persona idónea para brindar la mayor información que se requirió en este caso de estudio.
- **Encuesta.** – Esta técnica se dirigió a los trabajadores de la empresa con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos de cómo la empresa se relaciona con el cuidado del medio ambiente.

Para la elaboración de estas técnicas se procedió a revisar proyectos relacionados con el presente estudio de caso, que cuente con instrumentos validados por expertos. Al igual que en la entrevista, se inicia de la gestión que tiene la RSE y la influencia de los principios CERES en la empresa; para ello solo se considera dos de estos: el tercer principio que menciona la “Reducción de residuos y disposición de estos” y el noveno principio que es “Demostración de un compromiso con el ambiente” ya que son los más apropiados para dar respuesta a las interrogantes que se ha planteado.

En su naturaleza, el tercer principio (Reducción de residuos y disposición de estos), hace énfasis en el reciclaje que se pretende mejorar dentro de la empresa almacenando los residuos por

separado, evitando de esta manera un mayor volumen de residuos peligrosos tanto para empleados como para sus clientes, aumentando de esta manera sus ventas y disminuyendo la contaminación que podría estar provocando la empresa.

Por otra parte, el noveno principio (Demostración de un compromiso con el ambiente) abarca todo lo relacionado al cuidado que tiene la empresa con el ecosistema, el conocimiento que tienen los empleados para el manejo y disposición de desechos, saber si la empresa brinda charlas sobre el daño que recibe el medio ambiente al tener un mal manejo de desechos además se debe tomar en cuenta si se han creado proyectos y planes para que se mantenga un buen control de estos.

3.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para recopilar datos fueron el cuestionario de entrevista aplicada al gerente propietario de la empresa DISALUVHID y las encuestas aplicadas a los trabajadores de la organización. Tanto el cuestionario de entrevista como el cuestionario de la encuesta están estructurados de manera similar haciendo énfasis a las 3 dimensiones que se tomaron en cuenta para realizar el alcance de este proyecto y así construir la matriz de operacionalización de variables.

La distribución de las preguntas en relación de los indicadores y sus dimensiones estudiadas se las realizó de manera equitativa para la primera dimensión correspondiente a lo Económico se pretende conocer acerca de la opinión de los Clientes, la Inversión que hace la empresa en Tratamientos de Desechos, la Ejecución de Proyectos Ambientales, el Desarrollo Empresarial, el Incremento de la Productividad y la Imagen Corporativa; en su segunda dimensión referente a lo Social los indicadores a estudiar son: la Seguridad de los Trabajadores, la Gestión del Talento

Humano, la Identificación de Riegos y la Sostenibilidad y Cooperación Social, y finalmente se estudia los indicadores de la dimensión Ambiental en los cuales están, el Manejo de Desperdicios, el Respeto por la Naturaleza y la Regulación Ambiental. Además, para las respuestas se considera la escala de Likert ya que son de fácil aplicación y los resultados obtenidos son precisos y certeros, por lo cual se facilita a la hora de analizar los resultados.

Estos instrumentos fueron realizados con la finalidad de dar cumplimiento con el primer objetivo específico referente a la identificación de los procesos de control de los desechos y con la información obtenida se puede dar ejecución al tercer objetivo específico que se busca diseñar alternativas de mejora para el control de desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción.

Unidad de Análisis

La unidad de análisis considerada para realizar el estudio de caso es la empresa DISALUVHID ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquia El Sagrario, dedicada a la distribución y comercialización de aluminio, vidrio y materiales de construcción. Al ser catorce trabajadores se realizó un censo.

Matriz de Operacionalización

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
					ENC	ENT
Aplicación de los Principios CERES	Los principios son una declaración de intenciones para suscribir el proceso de minimizar y evitar el impacto ambiental de las actividades empresariales. Además de ser un código corporativo modelo de la conducta ambiental	Los principios cumplen con el objetivo de minimizar la contaminación y el impacto ambiental; siendo uno de los principales conceptos a evaluar.	Económicas	Respuesta de los grupos de interés frente a la aplicación de los principios de la RSE	1	1
				Inversión en un tratamiento de desechos	2	2
				Ejecución de proyectos orientados al cuidado del ambiente	3	3
			Social	Seguridad de los trabajadores	4	4
				Gestión del Talento Humano	5	5
			Ambiental	Manejo de Desperdicios	6	6,7
				Respeto a la naturaleza	7	8,9

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
					ENC	ENT
Responsabilidad Social Empresarial	La responsabilidad social empresarial se define como: “situaciones donde la empresa se compromete y cumple con acciones que favorecen el bien social, más allá de los intereses de la empresa y por sobre lo que se espera como cumplimiento de la ley”.	Compromiso de la empresa con sus trabajadores y con la sociedad para tener un buen ambiente de trabajo	Económicas	Desarrollo Empresarial	8	10
				Incremento de Productividad	9	11
				Imagen Corporativa	10	12
			Social	Identificación de Riesgos	11	13
				Sostenibilidad y cooperación Social	12,13	14
			Ambiental	Regulación Ambiental	14	15

Tabla 3 Matriz de Operacionalización

Capítulo IV. Diseño del estudio de caso

4.1 Recolección de la Información

Para determinar la gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID, fue necesario recolectar información a través de una entrevista al propietario de la empresa y una encuesta a sus trabajadores. Para comenzar a recopilar datos, fue fundamental contar con herramientas validadas por dos docentes de la carrera de Administración de Empresas. Después de la validación, las herramientas se aplicaron, con resultados positivos, ya que las respuestas de la encuesta y la entrevista se recolectaron en 2 días.

Para recolectar esta información; se procedió a encuestar a los trabajadores de manera presencial acudiendo a la empresa DISALUVHID, dos días después se logra pactar una cita con el propietario de la empresa y se puede realizar la entrevista de manera presencial.

4.2 Análisis de la Información

4.2.1 Análisis de la Encuesta

A continuación, se presenta el análisis de la información recopilada procedente de las encuestas, para ello se recurre a un análisis mixto; mediante una tabulación de datos y un análisis de estos.

1. ¿Existen en la empresa DISALUVHID medios de comunicación que informen a sus clientes sobre la implementación de Gestión Ambiental?

	FRECUENCIA	TOTAL
SI	6	43%
NO	8	57%
TOTAL	14	100%

Tabla 4 Respuesta de Clientes a Implementación de Principios CERES



Ilustración 3 Respuesta de Clientes a Implementación de Principios CERES

Análisis. – El punto de vista de la clientela es muy importante para el prestigio de la empresa, para la revista (Ipanema, 2016) una de las acciones que mejora la reputación de la empresa es prestar atención al gusto e intereses del cliente además de ofrecer un servicio excepcional, en este indicador se puede observar que en la empresa DISALUVHID no posee medios de comunicación que transmitan que la empresa implementa Gestión Ambiental, no obstante existen señaléticas que evitan el consumo de cigarrillo, ya que el vidrio es un producto inflamable.

2. ¿En la empresa DISALUVHID hay contenedores específicos para reciclar vidrio, papel, cartón y plástico?

	FRECUENCIA	TOTAL
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 5 Inversión en tratamiento de desechos

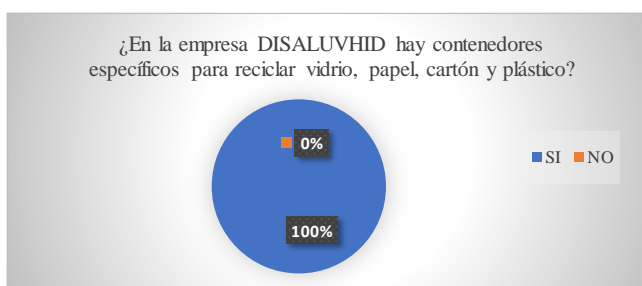


Ilustración 4 Inversión en tratamiento de desechos

Análisis. – Se considera una empresa ambientalmente responsable si esta clasifica los desechos que la misma produce, para una empresa distribuidora de vidrio y aluminio como es DISALUVHID es una práctica que se la trabaja con normalidad ya que si se dispone de los mismos para su clasificación.

3. ¿Considera que la empresa desarrolla proyectos destinados para el cuidado del medio ambiente?

	FRECUENCIA	TOTAL
SI	0	0%
NO	14	100%
TOTAL	14	100%

Tabla 6 Ejecución de proyectos orientados al cuidado del ambiente

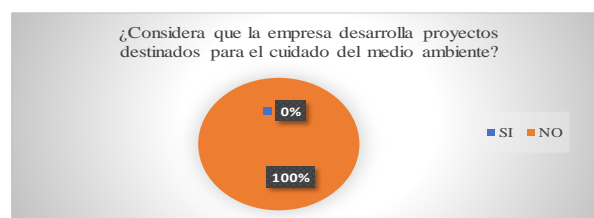


Ilustración 5 Ejecución de proyectos orientados al cuidado del medio ambiente

Análisis. – Ser una empresa amigable con el medio ambiente es una de las características primordiales que se debe de tener en cuenta. Para (Vazques, 2018), un proyecto de gestión ambiental se refiere a un conjunto de acciones que mitiguen problemas al medio ambiente, con esto asegura el desarrollo sostenible del planeta y una mejor calidad de vida. Por lo tanto, es muy importante concientizar la implementación de proyectos destinados al cuidado del medio ambiente en esta empresa, ya que carece de ellos.

4. ¿Cuán importante es utilizar la indumentaria de seguridad dentro de la empresa para evitar posibles riesgos laborales?

	FRECUENCIA	TOTAL
Muy Importante	14	100%
Importante	0	0%
Relevante	0	0%
No Importa	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 7 Seguridad de los Trabajadores

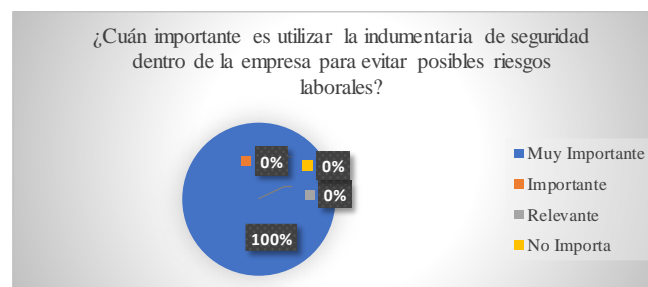


Ilustración 6 Seguridad de los trabajadores

Análisis. - (Prevencionar.com, 2016) menciona que, el usuario es responsable de la supervisión y el cuidado de la ropa de trabajo; por esta razón, los empleados que realicen actividades que pongan en peligro su salud siempre deben conocer las normas de seguridad y seguirlas para evitar accidentes. Es por ello por lo que los trabajadores de esta empresa están consiente de la importancia del buen uso de la indumentaria de seguridad.

5. ¿Cuenta con los conocimientos necesarios de tratamiento de desechos de vidrio, aluminio y materiales de construcción?

	FRECUENCIA	TOTAL
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 8 Gestión del Talento

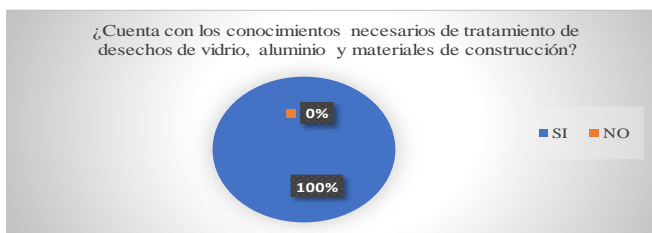


Ilustración 7 Gestión del Talento

Análisis. – Los trabajadores de DISALUVHID mantienen un alto conocimiento de tratamiento de desechos, cabe mencionar que es uno de los principales requisitos para obtener un puesto de trabajo en dichas instalaciones. Una gestión adecuada de los residuos posteriores a la generación ayuda a minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente, la salud y la presión sobre los recursos naturales (Anónimo, La importancia del manejo de residuos, 2019).

6. ¿Cómo calificaría el tratamiento de desechos que maneja actualmente la empresa?

	FRECUENCIA	TOTAL
Muy Bueno	7	50%
Bueno	7	50%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 9 Manejo de Desperdicios

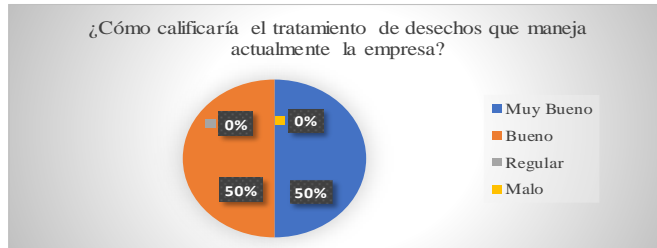


Ilustración 8 Manejo de Desperdicios

Análisis. – Los trabajadores de la empresa denominan entre Muy Bueno y Bueno el tratamiento que les dan a los desechos, ya que existen personas externas a la empresa dedicadas al reciclaje de vidrio, dichas personas llegan a las instalaciones y compran todos los desechos que se ha producido. Un mal manejo de estos desechos llevaría a tener consecuencias graves al ecosistema. Por lo cual la revista (UPB, 2018) menciona que la abundancia de desechos sólidos, comúnmente denominados basura, y su disposición inadecuada se encuentran entre los problemas ambientales

y de salud que se han visto agravados en los últimos años por el crecimiento de la población y los patrones de producción y consumo

7. ¿Con qué frecuencia la Empresa toma en cuenta el cuidado del medio ambiente en sus operaciones? (NO contamina el aire, el suelo y/o agua)

	FRECUENCIA	TOTAL
Muy Frecuentemente	2	14%
Frecuentemente	6	43%
Ocasionalmente	6	43%
Nunca	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 10 Respeto a la naturaleza

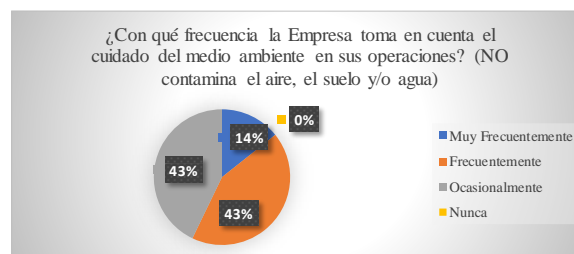


Ilustración 9 Respeto a la Naturaleza

Análisis. – En la empresa DISALUVHID el cuidado del medio ambiente no es tomado muy en cuenta, sus operaciones diarias no son muy amigables para el ecosistema. Para (Anónimo, 2021) el cuidado del medio ambiente es algo muy importante y menciona que los líderes de las empresas son los que necesitan motivar a los empleados en este compromiso por la protección del medio ambiente, a partir de pequeños hábitos o prácticas que darán la oportunidad a acciones mucho más responsables.

8. ¿Está de acuerdo que el manejo de materia prima que utilizan los trabajadores contribuye para el crecimiento de la empresa?

	FRECUENCIA	TOTAL
Totalmente de acuerdo	4	29%
De acuerdo	10	71%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 11 Desarrollo Empresarial

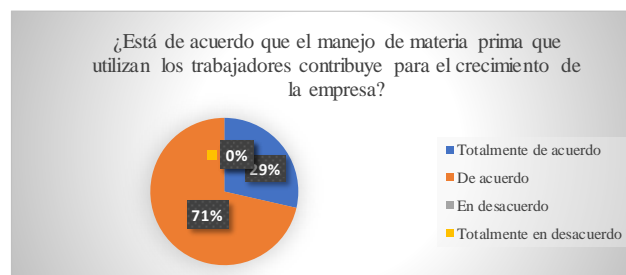


Ilustración 10 Desarrollo Empresarial

Análisis. – Para la empresa el manejo de materia prima es un valor agregado, por lo cual sus trabajadores están De acuerdo en que este contribuye al crecimiento de la empresa. El control de materiales se entiende como una herramienta de gestión de costos para que una empresa desarrolle un método sistemático, planificado y cuidadoso de contabilidad de materiales, permitiéndoles asegurar un uso óptimo de los mismos durante la transición (Colmenares, 2016).

9. ¿Considera que la reutilización de los desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción en la empresa es eficiente?

	FRECUENCIA	TOTAL
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 12 Incremento de la Productividad

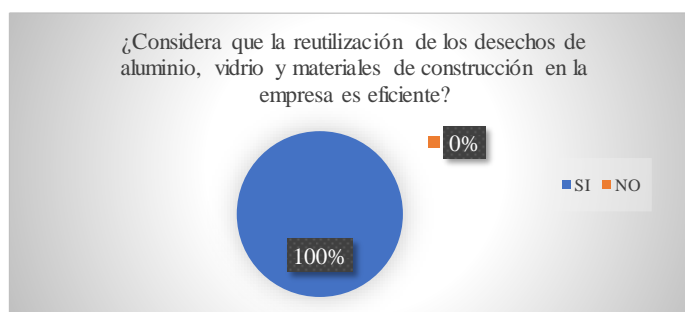


Ilustración 11 Incremento de la Productividad

Análisis. – Un porcentaje considerado de ingreso por ventas es proveniente de productos derivados de la reutilización de sus materiales. Por ello esta buena práctica se la realiza de manera segura y eficiente. Reciclar vidrio y aluminio reduce el consumo de energía, residuos, contaminación y los problemas ambientales; se reduce en un 20% la contaminación del aire, y se estima que por un 10% de envases reciclados se evita que se emitan un 10 % de óxidos sulfúricos y un 4% de óxidos de nitrógeno (Sanchez, 2018).

10. ¿Al margen de vender productos o brindar servicios, se ofertan otros productos o accesorios complementarios por parte de la empresa?

	FRECUENCIA	TOTAL
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 13 Imagen Corporativa



Ilustración 12 Imagen Corporativa

Análisis. – La clave del éxito de la empresa es brindar a los clientes productos de alta calidad, buen servicio y promociones oportunas, aumentando la exclusividad de los clientes. Alternativamente, puede iniciar un programa de fidelización, variar promociones y dar descuentos por sus compras garantizando una excelente ventaja competitiva. Es por ello por lo que DISALUVHID mantiene esta buena práctica, la misma que ayuda a mejorar su imagen y sus ventas.

11. ¿Está de acuerdo que los desechos producidos por la empresa causan un gran impacto ambiental al no tener un buen tratamiento?

	FRECUENCIA	TOTAL
Totalmente de acuerdo	4	29%
De acuerdo	9	64%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 14 Identificación de Riesgos

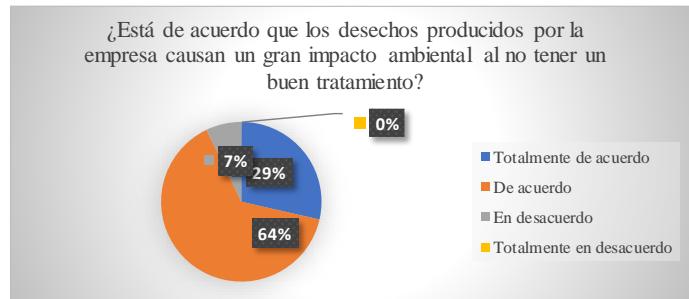


Ilustración 13 Identificación de Riesgos

Análisis. – La mayoría de los desechos producidos por DISALUVHID, mantienen un bajo control de procesamiento, los mismos que al no ser tratados provocarían un grave impacto en nuestro ecosistema. Si la globalización continúa en su mayor apogeo y el mundo no se concientiza con medidas y procesos preventivos, el medio ambiente mundial seguirá deteriorándose. Es impresionante que se entienda la velocidad a la que está cambiando el medio

ambiente y que se comience a trabajar con la naturaleza, no contra ella, para combatir la variedad de amenazas ambientales que enfrentamos.

12. ¿Está de acuerdo que los productos que son motivos de reutilización tienen demanda por parte de los clientes?

	FRECUENCIA	TOTAL
Totalmente de acuerdo	8	57%
De acuerdo	6	43%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 15 Sostenibilidad y Cooperación Social

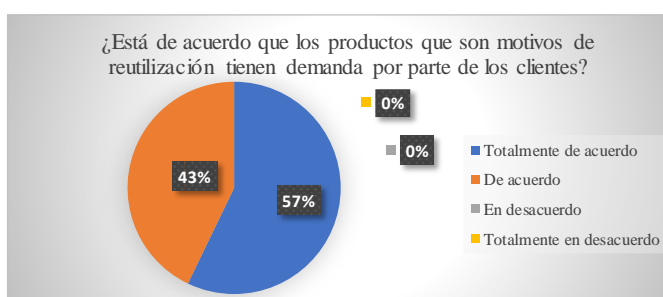


Ilustración 14 Sostenibilidad y Cooperación Social

Análisis. – Mencionado anteriormente, “Un porcentaje considerado de ingreso por ventas es proveniente de productos derivados de la reutilización de sus materiales”, es por ello por lo que se considera que, si aumenta la demanda ya que esta materia prima se encuentra en buen estado, y son los trabajadores testigos de este aumento de ventas.

13. ¿Cómo califica usted la calidad del producto que ofrece la empresa al cliente?

	FRECUENCIA	TOTAL
Muy Bueno	14	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 16 Calidad del Producto



Ilustración 15 Calidad del Producto

Análisis. – Los productos que ofrece DISALUVHID, son de buena calidad según el criterio de los trabajadores ya que, la calidad del producto es primordial en el mundo empresarial, asumiendo que es un pilar fundamental en la empresa, el mismo que asegura la satisfacción del

cliente y hace que la marca sea reconocida y al mismo tiempo separada de la competencia, por esto obtiene un 100% de aprobación en sus productos (Castro, 2017).

14. ¿Con la aplicación de los principios CERES considera la sostenibilidad del medio ambiente?

	FRECUENCIA	TOTAL
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 17 Regulación Ambiental



Ilustración 16 Regulación Ambiental

Análisis. – Los principios CERES son un componente importante en la sostenibilidad del medio ambiente, en DISALUVHID se tiene muy en cuenta lo que estos representan y consideran de mucha importancia su implementación para reducir la contaminación. Los principios CERES buscan optimizar los procesos de producción y servicio a través de la implementación de mecanismos de sustentabilidad que permitan a las organizaciones lograr resultados en términos de costos directos, así como en el cuidado del medio ambiente y de los empleados, además, conduce a una mayor competitividad organizacional y contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (CERES, 2018).

4.2.2 Análisis de la Entrevista

Para analizar la información obtenida de la entrevista se procedió a transcribir en Word siendo más fácil analizar la información proporcionada por el gerente propietario de la empresa DISALUVHID y con esta información poder cumplir con los objetivos planteados y generar una conclusión global.

Transcripción de la Entrevista

1. ¿Cuál sería la respuesta de los clientes al momento de adquirir productos si la empresa implementa el tercer (reducción y deposición de desechos) y noveno (Demostración de un compromiso con el ambiente) de los principios CERES?

Tendría una respuesta positiva de los clientes ya que así la empresa aumentaría su prestigio.

2. ¿Designaría recursos para implementar un mejor y más sofisticado tratamiento para desechos en la empresa?

No, ya que el modelo actual de manejo de desechos es positivo dentro de la empresa

3. ¿Qué proyectos se han planificado para el cuidado del medio ambiente, con relación a la actividad de la empresa?

Los proyectos que se han planificado son el reciclaje de vidrio, madera y envoltura de plástico y papel de los productos

4. ¿La empresa tiene un control respecto al uso de los equipos de protección personal en sus trabajadores?

No, ya que no se cuenta con trajes de seguridad para los trabajadores.

5. ¿En los procesos de talento humano, se exigen competencias relacionadas con el manejo de los desechos que genera la empresa?

No, ya que solo se solicita el conocimiento en corte de vidrio y aluminio

6. ¿Los desperdicios de vidrio, aluminio y otros materiales de construcción que genera la empresa se destinan a un lugar de tratamiento específico?

Si, se destinan al centro de Recolección de vidrio “Nueva Vida” ubicado en la ciudad de Quito

7. ¿El actual manejo de desperdicios que tiene la empresa es el más adecuado para evitar la contaminación del medio ambiente?

Si, ya que los desperdicios se destinan a un lugar adecuado y no se vota a contenedores comunes de basura.

8. ¿Cómo su empresa ha ayudado a reducir la contaminación del medio ambiente en su entorno?

La empresa cuenta con un modelo de reciclaje desde el año 2018 y así se ha evitado la contaminación del medio ambiente en el entorno de la empresa

9. ¿La empresa actualmente posee un modelo o procedimiento de reducción de desechos para evitar la contaminación del medio ambiente?

Si, ya que existe el reciclaje de vidrio y plástico y se lo realiza vendiendo estos desechos a una empresa dedicada al reciclaje de esta materia prima en la ciudad de Quito.

10. ¿La selección y el adecuado manejo de materia prima contribuye al crecimiento de la empresa?

Si, ya que la materia prima es de calidad y los clientes se muestran satisfechos con esta.

11. ¿DISALUVHID ha optimizado recursos económicos reduciendo el impacto ambiental (reciclaje, reducción del consumo de energía, ahorro de agua)?

No, ya que no se ha destinado recursos suficientes para el reciclaje

12. ¿Cree que implementar principios de responsabilidad social, le permitirá a la empresa ser reconocida en el medio e incluso a nivel nacional?

Si, ya que se miraría de manera positiva el cuidado del medio ambiente.

13. ¿Se tienen definidas las áreas laborales y su nomenclatura evitar riesgos laborales?

Si, cada trabajador tiene sus funciones y áreas de trabajo definidas

14. ¿Ha recibido comentarios o sugerencias por parte de sus clientes o socios, cuando saben que la empresa mantiene un control de los desechos y que aplica los principios CERES (Reducción de Residuos y Disposición de estos y Demostración de un compromiso con el ambiente)?

Si, los clientes ven de buena manera el reciclaje dentro de la empresa.

15. ¿La empresa cuenta con el certificado de la Norma de Calidad ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental)?

No, la empresa solo cuenta con la Licencia Ambiental N ° 235

Análisis. - Una Licencia Ambiental es un permiso emitido por una autoridad ambiental competente para llevar a cabo un proyecto, obra o actividad que, conforme a las leyes y reglamentos, pueda causar un daño grave a un recurso natural renovable o al medio ambiente y/o causar cambios significativos o sustanciales al entorno.

Al no contar con la certificación de la norma de Calidad ISO 14001, la empresa se inclina a la necesidad de buscar el aval de una de las licencias ambientales existentes, específicamente a la N.º 235 tomando en consideración su gran compromiso con el medio ambiente y la seguridad de sus trabajadores. Debido a esto DISALUVHID mantiene proyectos de reciclaje de madera, envolturas

de plástico provenientes del aluminio y acero inoxidable; y papel envoltorio para vidrios, a diferencia del reciclaje de vidrio el mismo que es vendido al centro de Recolección de vidrio “Nueva Vida” ubicado en la ciudad de Quito, empresa dedicada al reciclaje de esta materia prima; en los interiores de la empresa se mantiene un amplio cuidado del depósito de los desechos ya que estos están destinados en un lugar adecuado y no enviados a contenedores comunes de basura. Actualmente la empresa no necesita mejorar su proceso de tratamiento de desechos ya que este es un modelo actual y ha generado un gran impacto positivo al evitar la contaminación del medioambiente entorno a la empresa.

Al ser una empresa responsable con el ambiente los clientes responden de manera positiva; teniendo en cuenta que su materia prima es de calidad y estos se muestran satisfechos. Para los investigadores es esencial las opiniones de los clientes ya que las mismas definen qué tan satisfechos están con los productos y/o servicios que se ofertan. Además, de permitir tener una idea general de la experiencia que están teniendo con la empresa. De igual manera se aprecia el reciclaje que la misma mantiene.

La relación con sus trabajadores también es un punto importante en la empresa, ya que ellos no están exceptos de algún accidente laboral, en este caso es un punto negativo para la empresa, ya que no se cuenta con la correspondiente indumentaria de seguridad a pesar de que sus áreas y funciones están definidas y que poseen el conocimiento necesario en corte de vidrio y aluminio.

4.3 Redacción del Informe

El presente caso de estudio comprende 4 capítulos, seguido por las correspondientes conclusiones, recomendaciones y anexos. A continuación, se detallan cada uno de los puntos para comprender de mejor manera el contenido de toda la investigación.

El capítulo uno trata acerca de la descripción del caso donde se detallan cuatro puntos clave: la Introducción, sirve para informar al lector de lo que va a tratar la investigación en este caso la gestión de la RSE aplicando los Principios CERES, el Planteamiento del problema es uno de los puntos principales ya que es parte fundamental para generar la pregunta de investigación la misma que se va a responder, dentro de la Justificación se señala los motivos por los cuales se lleva a cabo la investigación y la importancia de desarrollarlo y el último punto de este capítulo son los Objetivos que se desean alcanzar.

El capítulo dos denominado Marco referencial está compuesto por tres apartados, el estado del arte como primer apartado se presentan estudios e investigaciones previas relacionadas al tema principal de este estudio de caso, siguiendo con el marco teórico el cual contiene las definiciones de la RSE y los principios CERES, su respectiva clasificación y evolución, la gestión de la RSE y de sus herramientas; el último apartado de este capítulo es el marco legal e institucional en el que se establecen las leyes, artículos y códigos que se relacionan con la temática.

El capítulo tres trata acerca de la metodología utilizada y se compone de tres aspectos, el primer aspecto trata de los métodos empleados que son un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), el alcance de tipo descriptivo y el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) en el cual se especifica las personas que intervendrán para la recolección de la información. En el segundo aspecto se analiza las técnicas empleadas para obtener la información requerida, la entrevista dirigida al gerente propietario para conocer la situación de la empresa con relación a la gestión de RSE mediante los principios CERES y la encuesta aplicada a los trabajadores. Y como último aspecto se describen los instrumentos que fueron elaborados en base a la matriz de operacionalización.

El capítulo cuatro hace referencia al diseño del estudio de caso, en el que se detallan los cuatro apartados, en la primera parte de detalla el proceso que se realizó para recopilar los datos tanto de

la entrevista como de la encuesta; en las tres partes restantes se presenta y analiza la información obtenida de las herramientas aplicadas.

Por último, se realizan las debidas conclusiones del estudio de caso y por ende sus respectivas recomendaciones.

4.4 Presentación del Resultado del Caso

Implementar una Guía De Responsabilidad Social Para La Mejora Continua A Través De La Aplicación De Los Principios CERES en la empresa permite alcanzar los objetivos propuestos en este estudio de caso; los puntos clave para la creación de la guía de mejora se obtuvieron de las respuestas obtenidas de la aplicación de la entrevista y encuesta. (Calvo, 2021) menciona que: las empresas que adoptan la mejora continua son más efectiva ya que la productividad de los empleados mejora y se obtiene cada vez mejores resultados.

**GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
PARA LA MEJORA CONTINUA
MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LOS
PRINCIPIOS CERES EN LA EMPRESA
DISALUVHID DE LA CIUDAD DE
IBARRA**



AUTORES:

Chiriboga Chamorro Alexander Bolívar

Pozo Delgado Dayana Maribel

IBARRA-ECUADOR

2023



GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA MEJORA CONTINUA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS CERES EN LA EMPRESA DISALUVHID DE LA CIUDAD DE IBARRA



Número de Páginas: 10



Alcance: Área Operacional



Elaborado por: Chiriboga Chamorro Alexander Bolívar y Pozo Delgado Dayana Maribel



Revisado por:


Nro.	Acción	Responsable	Pasos que realizar	Medidas de Control	Ilustración
1	Implementar medios de comunicación de gestión ambiental en la empresa	Gerente- Propietario	1. Colocar la respectiva señalética de protección al ambiente en espacios visibles en las instalaciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Visitar la empresa para observar si se implemento la señalética de protección ambiental 	

2	Difundir mediante redes sociales las acciones que implementa la empresa dentro del ámbito de gestión ambiental	Secretaría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir publicaciones medioambientales en la fanpage de la empresa. 2. Crear campaña visual para el cuidado del medio ambiente con incentivos por parte de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visitar la fanpage de la empresa para observar la publicidad añadida. 	 <p>Buenas prácticas ambientales</p>
3	Definir espacios exclusivos para los contenedores de reciclaje con el fin de tener una buena clasificación para qué ha futuro se disponga de estos.	Gerente-Propietario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Destinar un espacio específico para los contenedores de reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visitar la empresa para realizar el control de espacio destinado para el reciclaje 	

4	Implementación de proyectos enfocados en la conservación del medio ambiente para demostrar el compromiso que se tiene con este.	Gerente-Propietario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los principales daños que la empresa le esté generando al ambiente. 2. Implementar proyectos los mismos que ayuden a reparar el daño que la empresa está causando. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones con el gerente de la empresa para conocer y fortalecer los proyectos a realizarse. 	
5	Otorgar a los trabajadores el equipo de protección personal adecuado para el trabajo en la empresa, garantizando bienestar y armonía laboral.	Gerente-Propietario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer un listado de la indumentaria faltante para la seguridad de los trabajadores 2. Brindar una capacitación del uso correcto de la indumentario. 3. Concientizar de los peligros que se podría tener en el lugar de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento a los trabajadores respecto al uso adecuado y permanente de los equipos de protección personal otorgados por la empresa. 	

6	Fortalecer el control en los procedimientos operativos para disminuir la incidencia ambiental que provocan los residuos	Trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a los trabajadores sobre el buen manejo de las maquinas. 2. Realizar mantenimiento preventivo periódicamente a la maquinaria con el fin de prevenir el mal funcionamiento de estas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar periodicamente el buen manejo de maquinaria, además de dar el respectivo mantenimiento evitando derrame que provoquen contaminación al ambiente. 	
7	Incentivar la compra de productos provenientes de los desechos de vidrio a menores precios.	Gerente-Propietario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducir el costo de los productos que son creados a base de material reciclado. 2. Comunicar a sus clientes la nueva disposición 3. Garantizar la calidad de los nuevos productos ofertados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificando que la producción de residuos emitidos en la empresa hayan disminuido, debido a la venta que se ha realizado de estos productos. 	

8	Realizar alianzas estratégicas con empresas de renombre distribuidoras de la materia prima.	Gerente-Propietario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigar nuevas empresas de distribución que tengan renombre 2. Crear alianzas estratégicas con la empresa 3. Distribuir productos de la nueva marca 	<ul style="list-style-type: none"> • Observando que las nuevas marcas cumplan con las especificaciones técnicas que se han establecido en la empresa • Receptando criterios de los clientes respecto a la calidad y utilidad de uso de nuevas marcas. 	
9	Diseñar un proyecto de mejora a largo plazo implementando la utilización de energía renovable para la empresa	Gerente-Propietario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar el proyecto para la instalación de paneles solares estratégicos para la obtención de energía natural. 2. Determinar el lugar en el que será colocados los paneles solares 3. Ejecutar el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento a las diferentes fases del proyecto. 	

10	<p>Brindar capacitaciones gratuitas a nuevos clientes sobre el uso de maquinarias rusticas; con el fin de dar más credibilidad a la empresa y promocionar nuestros productos y servicios</p>	Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la maquinaria que tenga difícil manejo. 2. Seleccionar la información respectiva para brindar en la capacitación 3. Comunicar a los interesados sobre la capacitación que brindara la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento a la publicidad para la capacitación y la asistencia de la misma. 	
----	--	------------	---	---	---

CONCLUSIONES DE LA GUÍA

Las conclusiones que se detallan a continuación se elaboran en conformidad a las acciones de la presente guía:

- DISALUVHID al ser una empresa distribuidora y comercializadora de vidrio y aluminio posee amplias instalaciones, en la cual se encuentran varios espacios en blanco que no han sido utilizados correctamente.
- Las redes sociales, páginas web, publicidad en línea entre otros están presentes en el día a día, por lo que la mayor parte de las ventas en estos últimos tiempos se las realizan de manera on-line, DISALUVHID al no contar con un buen marketing virtual no puede llegar a la mayor parte de clientes existentes en la ciudad de Ibarra.
- La gran cantidad de desechos y desperdicios es evidente en la empresa, de igual manera se evidencia la falta de espacio y de contenedores debidamente clasificados para el depósito de estos, lo que conlleva a que estos desperdicios no sean reutilizados de una manera eficaz ya que no se los clasifica de manera correcta al momento de depositarlos.
- Los proyectos son una parte esencial en el crecimiento y desarrollo de una empresa, DISALUVHID está ausente en el avance de estos, de tal manera no se demuestra el compromiso de ayuda con el medio ambiente.
- La mano de obra es una de las partes principales de la empresa, por lo que se debe velar por el bienestar de esta, en la empresa se puede visualizar que los trabajadores no cuentan con

la indumentaria necesaria para su cuidado, su único protector de vida son un par de guantes teniendo en cuenta que estos están expuestos a cortaduras, quemaduras, golpes y lesiones.

- El control de los procedimientos operativos se lo debe de realizar de manera periódica para evitar fallas en su funcionamiento, DISALUVHID posee un control ineficiente del funcionamiento.
- Gran cantidad de desechos se producen diariamente, por lo que es evidente una pérdida económica al no disponer de estos productos, que con el debido manejo de estos se podrían generar ingresos extras.

RECOMENDACIONES DE LA GUIA

Las siguientes recomendaciones son parte de las conclusiones de la presente guía:

- Añadir afiches explícitos donde se informe a la clientela y a la ciudadanía en general la importancia y los beneficios de ser una empresa responsable y amigable con el ambiente, tomando en cuenta que la empresa dispone de espacios en blanco para la colocación de estos.
- Incrementar la publicidad en redes sociales y en la fanpage de la empresa, con el fin de darse a conocer no solo en el ámbito local también en el ámbito nacional como una compañía responsable con el medio ambiente, añadiendo más prestigio a su imagen corporativa existente.
- Destinar un lugar específico para la colocación de contenedores con el fin de que en un futuro la disposición de desechos y residuos provenientes de los productos y servicios que ofrece la empresa estén correctamente clasificados y en su respectivo lugar, facilitando su traslado o su manipulación.
- Para evitar accidentes laborales, DISALUVHID debe proveer de indumentaria adecuada para el manejo de aluminio, vidrio y materiales de construcción, de esta manera se podrá salvaguardar la vida de los trabajadores y los clientes que ingresan al establecimiento.
- Ofertar las sobras de vidrio que quedan dentro de la empresa para obtener un ingreso extra tomando en cuenta que de esta manera ayudará al medio ambiente y no se tendrá desperdicios de vidrios dentro de DISALUVHID.

Conclusiones

- La empresa DISALUVHID es una empresa sólida y solvente, dedicada a la comercialización de vidrio, aluminio y materiales de construcción; la misma que se ha regido a las normas ambientales y al cuidado del ambiente en cada uno de los procesos que realiza, se pudo observar que la empresa DISALUVHID mantiene un sistema de reciclado estándar es decir no procesan los residuos de vidrio y aluminio sino que estos los venden a una empresa recicladora de la ciudad de Quito, por esta razón no se ha logrado la aprobación para adquirir la Norma de Calidad ISO 14001 y solo poseen licencia ambiental N° 231.
- DISALUVHID mantiene un control medio de desperdicios, debido a la falta de espacio específico los empleados de la empresa depositan los plásticos envoltorios del aluminio en la parte lateral de la empresa y los retazos de vidrios en contenedores que están a la vista del cliente dejando en evidencia que no existe ubicación y clasificación de estos, esto podría provocar riesgos en el trabajo, accidentes a los usuarios y el deterioro del medio ambiente.
- Realizada la investigación y tomando en cuenta los resultados, se observa que la empresa motivo de estudio, no cuenta actualmente con una guía o procedimiento para la mejora continua en los procesos de manejo de residuos de materia prima que permita la idónea aplicación de los principios CERES en el ámbito de responsabilidad social.

Recomendaciones

- Mejorar el control de desechos de vidrio y aluminio aplicando planes de mejora continua, además, tener en consideración el objetivo de adquirir la certificación de la Norma de Calidad ISO 14001, considerada como “la protectora del medio ambiente”, dicha distinción hace que las empresas que la posean sean consideradas como socialmente responsables con el ecosistema, de tal manera que se cumpla con el noveno principio CERES tratado en la investigación.
- Implementar un espacio físico acorde, mediante una bodega en la cual se tenga clasificado los desechos de aluminio y vidrio y materiales de construcción, y de esta manera se facilite el proceso para el cumplimiento con el tercer principio CERES que especifica “La reducción de Residuos y la disposición de estos” ya que, si no se implementa este lugar, la contaminación ambiental aumentaría generando gastos innecesarios para la empresa.
- Poner en práctica la guía de mejora continua propuesta, ya que ayudará a que la empresa sea más amigable con el medio ambiente, en razón que cada una de las acciones mencionadas están creadas en base a los puntos negativos que se ha obtenido a través de la investigación, tal como aumentar los proyectos para el cuidado del medio ambiente, para con ello su imagen corporativa ante los clientes y la ciudadanía en general aumentaría, y de esta manera se darían a conocer tanto local como nacionalmente.

Bibliografía

- Anónimo. (2016). Obtenido de AEC: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-rse>
- Anónimo. (2019). La importancia del manejo de residuos. *ENTERATE*.
- Anónimo. (2021). Cambios y novedades ISO 14001:2015. *Escuela Europea de Excelencia*.
- Anónimo. (2021). Cambios y Novedades ISO 14001:2015. *Escuela Europea de Excelencia*.
- BCE. (2022). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica>
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Iowa: University of Iowa Press.
- Calvo, L. (15 de Febrero de 2021). *La mejora continua*. Obtenido de Go DADDY España: <https://es.godaddy.com/blog/mejora-continua-empresa/>
- Camacho Parra, N. d. (2016). *Los beneficios que genera ser una empresa socialmente responsable*.
- Carolina Vacas Rojas. (2016). *Propuesta de dispositivo comunitario de atención social y capacitación en manejo de desechos sólidos reciclables con recicladores en el centro histórico de la ciudad de Quito*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12190/TEISIS%2027_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12190/TEISIS%2027_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, A. (2017). La calidad de los productos y su importancia. *Castro & Gonzales Asociados*.
- CERES. (2018). *Ambiente y Desarrollo*. Obtenido de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Ecuador: <https://www.redceres.com/inicio>
- Código Orgánico Ambiental. (2017). Obtenido de https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf
- Colmenares, L. (2016). Control de materiales como herramienta de gestión en empresas manufactureras. *Sapienza Organizacional*.
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2008). CERES. *El ABC de la RSE*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- d'Ebre, A. (2007). *Principios Valdez*. Obtenido de Terra Ecológica Práctica.
- d'Ebre, A. M. (2007). Principios de Valdez. *Terra Ecología Práctica*.
- Enrique Gómez. (2009). *Ecovidrio y su desarrollo*. Obtenido de waste magazine: <https://wastemagazine.es/vidrio.htm>

- Espinoza, M. S. (2013). *Responsabilidad Social Ambiental, Caso Proyecto de reciclaje ECO-PUCE*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9447/Disertaci%C3%B3n%20Final.pdf?sequence=1
- EUROINNOVA. (2004). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-gestionempresarial-segun-autores#otros-mba-homologados-en-euroinnova>
- EUROINNOVA. (2014). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-gestionempresarial-segun-autores#frederick-taylor>
- Ipanema. (2016). *IPANEMA*.
- Ley de Gestión Ambiental. (2004). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Ley de Gestión de Residuos Sólidos. (2000). Obtenido de <https://globalrec.org/es/2016/10/05/maria-laura-guanoluisa-en-ecuador-no-hay-ninguna-ley-que-promueva-el-reciclaje-con-inclusion-social/#:~:text=En%20Ecuador%20no%20hay%20ninguna%20Ley%20directa%20de%20reciclaje%20que,reciclaje%20inclusivo%20en%20el%20pa%>
- Ley de la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental. (2004). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-PREVENCION-Y-CONTROL-DE-LA-CONTAMINACION-AMBIENTAL.pdf>
- Loor, M. R. (2014). *Herramientas de Gestión de RSE en América Latina* .
- Prevencionar.com. (2016). *La importancia de hacer un buen uso de la ropa laboral de seguridad*.
- Sanchez, J. (2018). *Importancia de Reciclar vidrio u otros. Ecología Verde*.
- SUPERCIAS. (s.f.). Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvs/index.htm>
- TERRA. (2013). *Principios CERES. Terra Ecológica Práctica*.
- UPB. (2018). *Manejo adecuado de los residuos sólidos*.
- Vazques, M. (2018). *Proyecto Ambiental. Temas Ambientales* , 138.

Anexos

Anexo 1. Encuesta a trabajadores de la empresa DISALUVHID



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas
Carrera De Administración De Empresas

Encuesta Dirigida A Trabajadores De La Empresa DISALUVHID

La presente encuesta tiene como objetivo conocer acerca de la gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID.

La información proporcionada es confidencial y será utilizada con fines académicos para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte.

Instrucción: Lea detenidamente y marque la respuesta que considere adecuada

Nombre:

Área en la que trabaja:

CUESTIONARIO

Parte 1. Variable Dependiente: Aplicación de los Principios CERES

1. ¿Existen en la empresa DISALUVHID medios de comunicación que informen a sus clientes sobre la implementación de Gestión Ambiental?
 - Si
 - No

2. ¿En la empresa DISALUVHID hay contenedores específicos para reciclar vidrio, papel, cartón y plástico?
 - Si
 - No

3. ¿Considera que la empresa desarrolla proyectos destinados para el cuidado del medio ambiente?

- Si
- No

4. **¿Cuán importante es utilizar la indumentaria de seguridad dentro de la empresa para evitar posibles riesgos laborales?**

- Muy importante
- Importante
- Relevante
- No importa

5. **¿Cuenta con los conocimientos necesarios de tratamiento de desechos de vidrio, aluminio y materiales de construcción?**

- Si
- No

6. **¿Cómo calificaría el tratamiento de desechos que maneja actualmente la empresa?**

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

7. **¿Con qué frecuencia la Empresa toma en cuenta el cuidado del medio ambiente en sus operaciones? (NO contamina el aire, el suelo y/o agua)**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Parte 2. Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial

8. **¿Está de acuerdo que el manejo de materia prima que utilizan los trabajadores contribuye para el crecimiento de la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. **¿Considera que la reutilización de los desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción en la empresa es eficiente?**
- Si
 - No
10. **¿Al margen de vender productos o brindar servicios, se ofertan otros productos o accesorios complementarios por parte de la empresa?**
- Si
 - No
11. **¿Está de acuerdo que los desechos producidos por la empresa causan un gran impacto ambiental al no tener un buen tratamiento?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
12. **¿Está de acuerdo que los productos que son motivos de reutilización tienen demanda por parte de los clientes?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
13. **¿Cómo califica usted la calidad del producto que ofrece la empresa al cliente?**
- Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
14. **¿Con la aplicación de los principios CERES considera la sostenibilidad del medio ambiente?**
- Si
 - No

Muchas Gracias su Colaboración....

Anexo 2. Entrevista a gerente propietario de la empresa DISALUVHID



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas
Carrera De Administración De Empresas

Entrevista Dirigida Al Gerente Propietario de La Empresa DISALUVHID

La presente entrevista tiene como objetivo conocer acerca de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID.

La información proporcionada es confidencial y será utilizada con fines académicos para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte.

Fecha:

Hora:

Entrevistado: Ing. Diego Hidrovo

Entrevistadores: Chiriboga Alexander y Pozo Dayana

Lugar: Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura

Dirección: Av. Fray Vacas Galindo 4-87 y Av. Mariano Acosta

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál sería la respuesta de los clientes al momento de adquirir productos si la empresa implementa el tercer y noveno de los principios CERES?
2. ¿Designaría recursos para implementar un mejor y más sofisticado tratamiento para desechos en la empresa?
3. ¿Qué proyectos se han planificado para el cuidado del medio ambiente, con relación a la actividad de la empresa?
4. ¿La empresa tiene un control respecto al uso de los equipos de protección personal en sus trabajadores?
5. ¿En los procesos de talento humano, se exigen competencias relacionadas con el manejo de los desechos que genera la empresa?
6. ¿Los desperdicios de vidrio, aluminio y otros materiales de construcción que genera la empresa se destinan a un lugar de tratamiento específico?
7. ¿El actual manejo de desperdicios que tiene la empresa es el más adecuado para evitar la contaminación del medio ambiente?

8. ¿Cómo su empresa ha ayudado a reducir la contaminación del medio ambiente en su entorno?

9. ¿La empresa actualmente posee un modelo o procedimiento de reducción de desechos para evitar la contaminación del medio ambiente?

10. ¿La selección y el adecuado manejo de materia prima contribuye al crecimiento de la empresa?

11. ¿DISALUVHID ha optimizado recursos económicos reduciendo el impacto ambiental (reciclaje, reducción del consumo de energía, ahorro de agua)?

12. ¿Cree que implementar principios de responsabilidad social, le permitirá a la empresa ser reconocida en el medio e incluso a nivel nacional?

13. ¿Se tienen definidas las áreas laborales y su nomenclatura evitar riesgos laborales?

14. ¿Ha recibido comentarios o sugerencias por parte de sus clientes o socios, cuando saben que la empresa mantiene un control de los desechos y que aplica los principios CERES (Reducción de Residuos y Disposición de estos y Demostración de un compromiso con el ambiente)?

15. ¿La empresa cuenta con el certificado de la Norma de Calidad ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental)?

Muchas Gracias su Colaboración....

Anexo 3. Validación de Instrumentos de Investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas
Carrera De Administración De Empresas

“Gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID”

Objetivos:

Objetivo general

Gestionar la RSE mediante los Principios CERES en la empresa DISALUVHID de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Objetivos específicos

- Identificar el proceso de control de desechos para la reducción y disposición de estos en la empresa DISALUVHID.
- Analizar los procesos de control de manejo de desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción.
- Diseñar alternativas de mejora continua para el control de desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción.

Pregunta de investigación

¿Cómo se gestiona la RSE mediante los principios CERES?

La presente encuesta tiene como objetivo conocer acerca de la gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID.

La información proporcionada es confidencial y será utilizada con fines académicos para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte.

Instrucción: Lea detenidamente y marque con una X la respuesta que considere adecuada

Encuesta Dirigida a los empleados de la empresa DISALUVHID

Variable Dependiente: Aplicación de los Principios CERES									
Dimensiones	Indicadores	N.º	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indif.	De acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Económica	Respuesta de los clientes frente a la aplicación de los principios de la RSE	1	¿Existen en la empresa DISALUVHID medios de comunicación que informen a sus clientes sobre la implementación de Gestión Ambiental?						
	Inversión en tratamiento de desechos	2	¿En la empresa DISALUVHID hay contenedores específicos para reciclar vidrio, papel, cartón y plástico?						
	Ejecución de proyectos orientados al cuidado del ambiente.	3	¿Considera que la empresa desarrolla proyectos destinados para el cuidado del medio ambiente?						
Social	Seguridad de los trabajadores	4	¿Cuán importante es utilizar la indumentaria de seguridad dentro de la empresa para evitar posibles riesgos laborales?						
	Gestión del Talento Humano	5	¿Cuenta con los conocimientos necesarios de tratamiento de desechos de vidrio, aluminio y materiales de construcción?						

Ambiental	Manejo de Desperdicios	6	¿Cómo calificaría el tratamiento de desechos que maneja actualmente la empresa?					
	Respeto a la naturaleza	7	¿Con qué frecuencia la Empresa toma en cuenta el cuidado del medio ambiente en sus operaciones? (NO contamina el aire, el suelo y/o agua)					

Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial								
Dimensiones	Indicadores	N.º	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indif.	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Económica	Desarrollo Empresarial	8	¿Está de acuerdo que el manejo de materia prima que utilizan los trabajadores contribuye para el crecimiento de la empresa?					
	Incremento de la Productividad	9	¿Considera que la reutilización de los desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción en la empresa es eficiente?					
	Imagen Corporativa	10	¿Al margen de vender productos o brindar servicios, se ofertan otros productos o accesorios complementarios por parte de la empresa?					
Social	Identificación de Riesgos	11	¿Está de acuerdo que los desechos producidos por la empresa causan un gran impacto ambiental al no tener un buen tratamiento?					

	Sostenibilidad y Cooperación Social	12	¿Está de acuerdo que los productos que son motivos de reutilización tienen demanda por parte de los clientes?					
		13	¿Cómo califica usted la calidad del producto que ofrece la empresa al cliente?					
Ambiental	Regulación Ambiental	14	¿Con la aplicación de los principios CERES considera la sostenibilidad del medio ambiente?					



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas
Carrera De Administración De Empresas

“Gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID”

Objetivos:

Objetivo general

Gestionar la RSE mediante los Principios CERES en la empresa DISALUVHID de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura

Objetivos específicos

- Identificar el proceso de control de desechos para la reducción y disposición de estos en la empresa DISALUVHID.
- Analizar los procesos de control de manejo de desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción.
- Diseñar alternativas de mejora continua para el control de desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción. ***Pregunta de investigación***

¿Cómo se gestiona la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALUVHID?

La información proporcionada es confidencial y será utilizada con fines académicos para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte. No le tomará más de 25 minutos, por la atención y colaboración dada mis sinceros agradecimientos.

Entrevista al Dueño de la empresa DISALUVHID

Fecha:

Hora:

Lugar: Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura

Entrevistadores: Chiriboga Alexander y Pozo Dayana

Entrevistado: Diego Hidrobo

Dirección: Av. Fray Vacas Galindo 4-87 y Av. Mariano Acosta

Variable Dependiente: Aplicación de los Principios CERES			
Dimensiones	Indicadores	N.º	Preguntas
Económica	Respuesta de los clientes frente a la aplicación de los principios de la RSE	15	¿Cuál sería la respuesta de los clientes al momento de adquirir productos si la empresa implementa el tercer y noveno de los principios CERES?
	Inversión en tratamiento de desechos	16	¿Designaría recursos para implementar un mejor y más sofisticado tratamiento para desechos en la empresa?
	Ejecución de proyectos orientados al cuidado del ambiente.	17	¿Qué proyectos se han planificado para el cuidado del medio ambiente, con relación a la actividad de la empresa?
Social	Seguridad de los trabajadores	18	¿La empresa tiene un control respecto al uso de los equipos de protección personal en sus trabajadores?
	Gestión del Talento Humano	19	¿En los procesos de talento humano, se exigen competencias relacionadas con el manejo de los desechos que genera la empresa?
Ambiental	Manejo de Desperdicios	20	¿Los desperdicios de vidrio, aluminio y otros materiales de construcción que genera la empresa se destinan a un lugar de tratamiento específico?
		21	¿El actual manejo de desperdicios que tiene la empresa es el más adecuado para evitar la contaminación del medio ambiente?
	Respeto a la naturaleza	22	¿Cómo su empresa ha ayudado a reducir la contaminación del medio ambiente en su entorno?
		23	¿La empresa actualmente posee un modelo o procedimiento de reducción de desechos para evitar la contaminación del medio ambiente?

Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial			
Dimensiones	Indicadores	N.º	Preguntas
Económica	Desarrollo Empresarial	24	¿La selección y el adecuado manejo de materia prima contribuye al crecimiento de la empresa?
	Incremento de la Productividad	25	¿DISALUVHID ha optimizado recursos económicos reduciendo el impacto ambiental (reciclaje, reducción del consumo de energía, ahorro de agua)?
	Imagen Corporativa	26	¿Cree que implementar principios de responsabilidad social, le permitirá a la empresa ser reconocida en el medio e incluso a nivel nacional?
Social	Identificación de Riesgos	27	¿Se tienen definidas las áreas laborales y su nomenclatura evitar riesgos laborales?
	Sostenibilidad y Cooperación Social	28	¿Ha recibido comentarios o sugerencias por parte de sus clientes o socios, cuando saben que la empresa mantiene un control de los desechos y que aplica los principios CERES (Reducción de Residuos y Disposición de estos y Demostración de un compromiso con el ambiente)?
Ambiental	Regulación Ambiental	29	¿La empresa cuenta con el certificado de la Norma de Calidad ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental)?

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS. CRITERIO EXPERTOS

Por favor marcar con una equis (X) según considera corresponde la relación de ítems con los 4 criterios señalados. Colocar las observaciones que considera pertinente para alcanzar el objetivo de la investigación

Ítem	1. Relacionado con el objetivo		2. Mide lo que pretende		3. Se usa terminología entendible		4. La descartaría	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	X		X		X			X
2	X		X		X			X
3	X		X		X			X
4	X		X		X			X
5	X		X		X			X
6	X		X		X			X
7	X		X		X			X
8	X		X		X			X
9	X		X		X			X
10	X		X		X			X
11	X		X		X			X
12	X		X		X			X
13	X		X		X			X
14	X		X		X			X
15	X		X		X			X

16	X		X		X			X
17	X		X		X			X
18	X		X		X			X
19	X		X		X			X
20	X		X		X			X
21	X		X		X			X
22	X		X		X			X
23	X		X		X			X
24	X		X		X			X
25	X		X		X			X
26	X		X		X			X
27	X		X		X			X
28	X		X		X			X
29	X		X		X			X

20-07-2022

Validado por: Msc. Nelly Galiano y Msc. César Pinto

Observaciones Adicionales:

*El día 19 julio de forma conjunta y en calidad de exponents, se revisó y firmó antes
nuestro fracciones en el contenido de 39 programas y con sus prioridades con ellos, se determinó la
aplicación de 19 Instrumentos de Investigación.*



Msc. Nelly Galiano

DOCENTE FACAIE

CC: 1001965514



Msc. César Pinto

DOCENTE FACAIE

CC: 1001523777

Ilustración 17 Firmas de Validación de Instrumentos

Anexo 4. Fotografías



Ilustración 18 Encuesta al Sr. Gabino R.

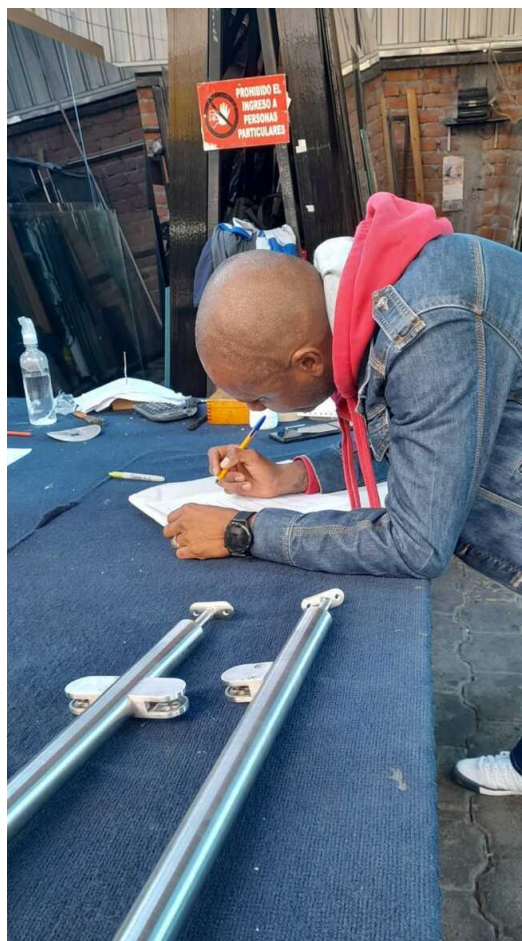


Ilustración 20 Encuesta al Sr. Robinson Lozano



Ilustración 19 Guantes de protección para recicladores de vidrio



Ilustración 22 Desechos de vidrio para reciclaje



Ilustración 21 Planchas de materia prima de vidrio



Ilustración 25 Recicladores de Vidrio



Ilustración 26 Materia Prima de Vidrio

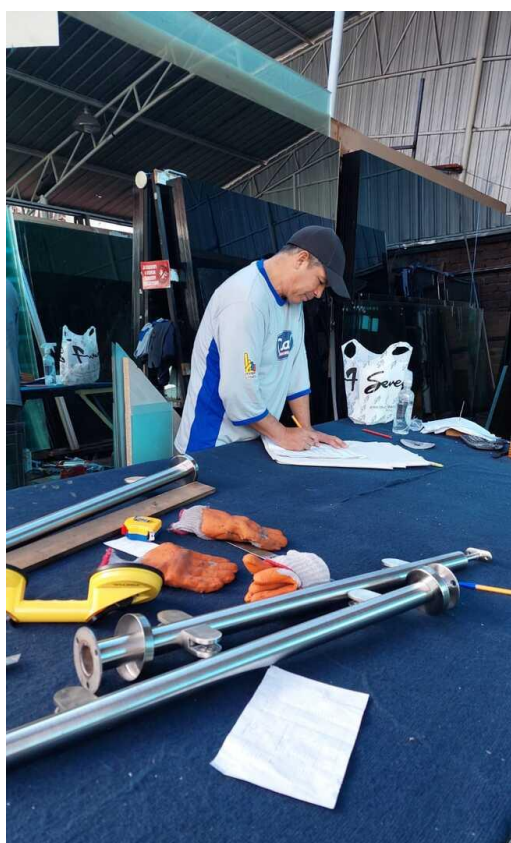


Ilustración 23 Encuesta Sr. Edwin



Ilustración 24 Licencia Ambiental n°235



Ilustración 30 Camión reciclador de vidrio

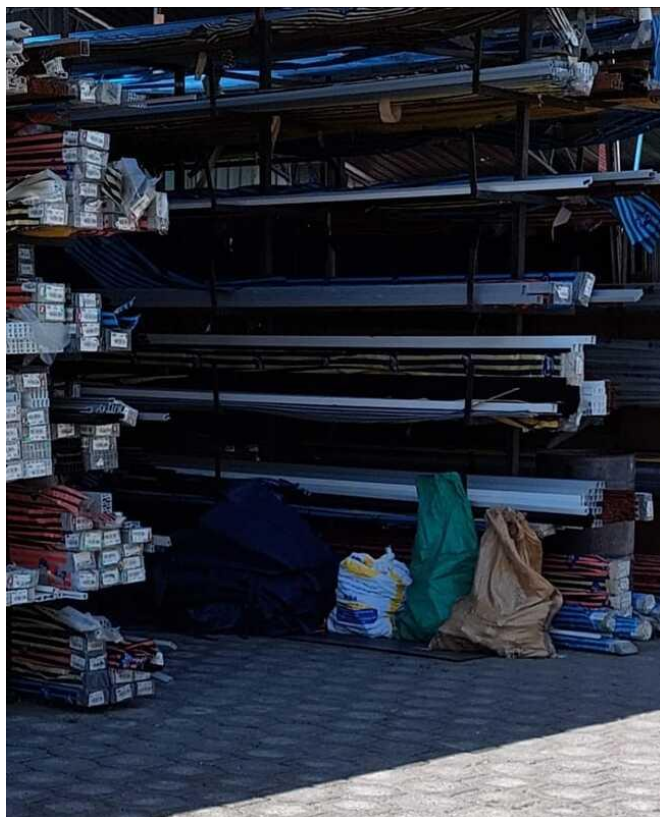


Ilustración 29 Materia Prima de Aluminio



Ilustración 27 Promoción de productos complementarios

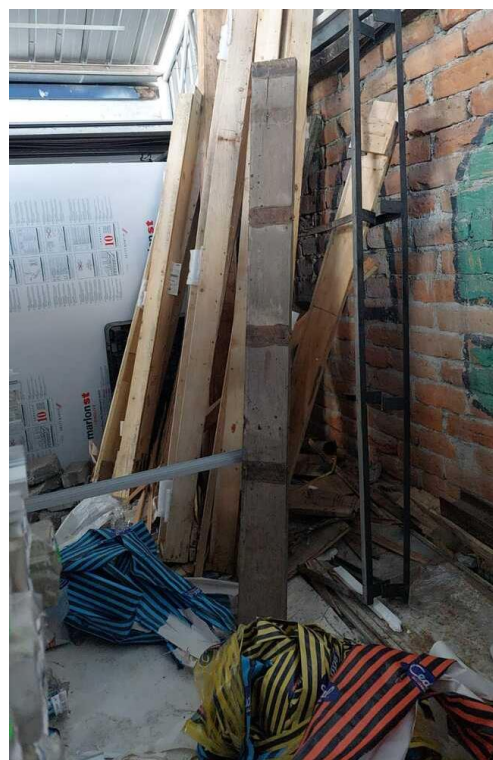



Ilustración 28 Desperdicios de plástico y madera



Ilustración 34 Plásticos protectores de aluminio



Ilustración 33 Contenedores de desechos de vidrio

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas
Carrera De Administración De Empresas

Encuesta Dirigida A Empleados De La Empresa DISALVVHID

La presente encuesta tiene como objetivo conocer acerca de la gestión de la RSE mediante los principios CERES en la empresa DISALVVHID.
La información proporcionada es confidencial y será utilizada con fines académicos para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Técnica del Norte.
Instrucción: Lea detenidamente y marque la respuesta que considere adecuada

Nombre: Robinson Lozano
Área en la que trabaja: Vendedor - Despacificador

CUESTIONARIO

Parte 1. Variable Dependiente: Aplicación de los Principios CERES

- ¿Existen en la empresa DISALVVHID medios de comunicación que informen a sus clientes sobre la implementación de Gestión Ambiental?
 Sí
 No
- ¿En la empresa DISALVVHID hay contenedores específicos para reciclar vidrio, papel, cartón y plástico?
 Sí
 No
- ¿Considera que la empresa desarrolla proyectos destinados para el cuidado del medio ambiente?
 Sí
 No
- ¿Cuán importante es utilizar la indumentaria de seguridad dentro de la empresa para evitar posibles riesgos laborales?
 Muy importante
 Importante
 Relevante
 No importa
- ¿Cuenta con los conocimientos necesarios de tratamiento de desechos de vidrio, aluminio y materiales de construcción?
 Sí
 No
- ¿Cómo calificaría el tratamiento de desechos que maneja actualmente la empresa?
 Muy Bueno
 Bueno
 Regular
 Malo

Ilustración 32 Encuesta al Sr. Robinson Lozano

- ¿Con qué frecuencia la Empresa toma en cuenta el cuidado del medio ambiente en sus operaciones? (NO contamina el aire, el suelo y/o agua)
 Muy frecuentemente
 Frecuentemente
 Ocasionalmente
 Nunca

Parte 2. Variable Independiente: Responsabilidad Social Empresarial

- ¿Está de acuerdo que el manejo de materia prima que utilizan los trabajadores contribuye para el crecimiento de la empresa?
 Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
- ¿Considera que la reutilización de los desechos de aluminio, vidrio y materiales de construcción en la empresa es eficiente?
 Sí
 No
- ¿Al margen de vender productos o brindar servicios, se ofertan otros productos o accesorios complementarios por parte de la empresa?
 Sí
 No
- ¿Está de acuerdo que los desechos producidos por la empresa causan un gran impacto ambiental al no tener un buen tratamiento?
 Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
- ¿Está de acuerdo que los productos que son motivos de reutilización tienen demanda por parte de los clientes?
 Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
- ¿Cómo califica usted la calidad del producto que ofrece la empresa al cliente?
 Muy Bueno
 Bueno
 Regular
 Malo
- ¿Con la aplicación de los principios CERES considera la sostenibilidad del medio ambiente?
 Sí
 No

Muchas Gracias su Colaboración....

Ilustración 31 Evidencia Encuesta