

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:
ELABORACIÓN DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA
EMPRESA MINERVA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL
SECTOR INDUSTRIAL DE CARCELÉN ALTO**

**AUTORA:
IVETTE DEL ROCÍO OQUENDO ARMENDARIZ**

**DIRECTOR:
JOSÉ ANTONIO SERRANO SAYO**

Quito, mayo del 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaro que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Quito, mayo del 2015

Ivette del Rocío Oquendo Armendáriz

C.I. 1709337651

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, especialmente a mis hijos, que con su motivación y apoyo me impulsaron a concluir mi carrera y lograr un objetivo más en mi vida profesional.

Ivette

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros que me ayudaron a construir no solamente el camino de mi profesión sino que formaron mi personalidad.

También va mi agradecimiento a mi tuto que con sus conocimientos me guió para conseguir esta meta.

Ivette

RESUMEN

Este proyecto consiste en implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Minerva S.A., como parte integral de sus planes y políticas, en función de contribuir activamente al mejoramiento de vida de sus trabajadores, del medio comunitario, de sus proveedores y clientes, que constituyen los grupos de interés de Minerva S. A., y que tienen injerencia en su operación comercial.

La naturaleza de este proyecto se lo puede calificar como jurídico, cívico y ético. Jurídico, porque cumple con las Leyes y reglamentos; cívico, porque contribuye al desarrollo sustentable de la sociedad constituida por los empleados, la comunidad y los clientes; y ético, porque es armónico con la sociedad, el medio ambiente y beneficia a todos los grupos de interés. También Minerva S. A., se beneficia porque a través de la aplicación de este proyecto logrará mayor fidelización con sus clientes, el reconocimiento de la comunidad y mayor eficiencia de sus colaboradores.

La tarea inicia casa adentro, Minerva S.A., dentro de su plan anual de capacitación incluye: manejo y bodegaje de materias primas, reciclaje de desechos. Con este proyecto motivará al personal para superar los niveles de eficiencia.

Así mismo se pretende replicar el conocimiento hacia sus clientes, para el buen manejo de los productos que comercializa, con lo que se consigue minimizar el número de incidentes y mejorar la salud ocupacional

De otro lado, capacitará a la comunidad, al Conjunto Habitacional Carcelén en caso de emergencias naturales y causadas, como incendios y robos. Para evitar estos últimos, dotará de un guardia de seguridad, con lo cual proyecta un ambiente más seguro y propicio para el desarrollo armónico de este Conjunto Habitacional.

ABSTRACT

This project consist in to implement a program of Corporate Social Responsibility in the company Minerva SA, as an integral part of their plans and policies according to actively contribute to improving the lives of its workers, the community environment, its suppliers and customers, constituting the stakeholders of Minerva S.A., that have interference in commercial operation .

The nature of this project can qualify as legal, civic and ethical. Legal, because it complies with the laws and regulations; civic, because it contributes to the sustainable development of society constituted by employees, the community and customers; and ethical, because keeps harmony with society, the environment and benefits all stakeholders. Also Minerva SA, benefits because through the implementation of this project will achieve greater customer loyalty, the community recognition and increased efficiency of its employees.

The task starts in Minerva SA in its annual training plan includes handling and warehousing of raw materials and waste recycling. This project will motivate staff to exceed the levels of efficiency.

It also aims to replicate knowledge to their customers, for the proper handling of the products it sells, which is achieved by minimizing the number of incidents and improve occupational health.

On the other hand, they will train the community, named “Carcelen housing complex”, for natural and caused emergencies such as fire and theft. To avoid this, they will set up a security guard, that projects more secure and propitious development of this housing complex environment.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO 1

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.1 Importancia.....	2
1.2 Justificación.....	4

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Problema de la Investigación.....	6
2.1.1 Delimitación.....	6
2.1.1.1 Delimitación temporal.....	6
2.1.1.2 Delimitación espacial.....	6
2.1.1.3 Delimitación académica.....	7
2.2 Planteamiento del Problema.....	7
2.2.1 Análisis de la situación del caso de estudio.....	7
2.2.2 Contextualización de la problemática del trabajo de investigación.....	8
2.2.2.1 Problema central.....	8
2.2.2.2 Principales causas.....	8
2.2.2.3 Principales consecuencias o efectos.....	8
2.3 Árbol de Problemas.....	10
2.4 Formulación del problema de investigación.....	11
2.5 Sistematización del problema de investigación.....	11
2.6 Resumen de la propuesta de investigación.....	11
2.7 Objetivos.....	12
2.7.1 Objetivo general.....	12
2.7.2 Objetivos específicos.....	12
2.8 Beneficiarios de la propuesta de investigación.....	12
2.9 Fundamentación teórica.....	13
2.10 Marco referencia.....	15
2.11 Marco conceptual.....	15
2.12 Marco legal.....	15

2.13 Marco metodológico.....	18
2.13.1 Tipos de estudio.....	18
2.13.1.1 Analítico.....	18
2.13.1.2 Explicativo.....	18
2.14 Métodos de investigación.....	19
2.14.1 Deductivo.....	19
2.14.2 Descriptivo.....	19
2.14.4 Observación.....	19

CAPÍTULO 3

FUNDAMENTACIÓN Y ANÁLISIS TEÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.1 Etapas de la Responsabilidad Social.....	20
3.1.1 Filantropía empresarial.....	20
3.1.2 Ciudadanía Corporativa.....	20
3.1.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	21
3.2 Principios básicos de la Responsabilidad Social.....	23
3.3 Evolución de la Responsabilidad Empresarial en Ecuador.....	25

CAPÍTULO 4

PROPUESTA DEL PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MINERVA S.A.

4.1 Reseña histórica.....	29
4.2 Estructura de la empresa.....	29
4.3 Capacidad de almacenamiento y distribución.....	29
4.4 Organigrama estructural.....	30
4.5 Organigrama funcional.....	31
4.6 Línea de Productos de Minerva S.A.	36
4.6.1 Línea industrial.....	36
4.6.1.1 Productos Top 10 industriales.....	36
4.6.2 Línea agrícola.....	37
4.6.2.1 Productos Top agrícolas.....	37
4.6.3 Línea alimenticia.....	37
4.6.3.1 Productos Top alimenticios.....	37

4.7 Competencia de Minerva.....	38
4.8 Sistemas y certificación que dispone Minerva S.A.	38
4.8.1 Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SART).....	38
4.8.1.1 Ámbitos de aplicación.....	38
4.8.1.2 Etapas de aplicación del SART.....	38
4.8.1.3 Información de evaluaciones.....	39
4.8.1.4 Avances del sistema.....	39
4.8.2 Responsabilidad Integral (RI)	40
4.8.2.1 Sistemas de seguimiento y autoevaluación de Minerva S.A.....	41
4.8.2.2 Metas y Objetivos.....	41
4.8.3 ISO 9001:2008.....	41
4.8.3.1 Responsables de cada proceso.....	43
4.8.3.2 Objetivo de la ISO.....	43
4.8.4 Plan de manejo ambiental.....	44
4.8.4.1 Ficha Ambiental y Plan de manejo ambiental	44
4.9 Análisis FODA de la empresa Minerva S.A.....	45
4.10 Misión, Visión, Objetivos y Política Integral de Minerva.....	48
4.10.1 Misión.....	48
4.10.2 Visión.....	48
4.10.3 Objetivo.....	48
4.10.4 Política Integral.....	49
4.11 Formulación del Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial de Minerva S.A.	50
4.11.1 Introducción.....	50
4.11.2 Plan de Responsabilidad Social Empresarial S.A.....	50
4.11.2.1 Grupos de interés de Minerva S.A.	52
4.11.2.1.1 Grupo de interés “Clientes”.....	53
4.11.2.1.1.1 Capacitación a los empleados de los clientes de Minerva Quito.....	53
4.11.2.1.1.1.1 Logística y responsabilidades para la capacitación empleados de los clientes de Minerva.....	53
4.11.2.1.1.1.2 Inversión para la capacitación a empleados de los clientes de Minerva S.A.	56
4.11.2.1.1.2 Auditoría de planta de clientes.....	56
4.11.2.1.1.2.1 Logística y responsabilidades para la auditoría en planta.....	57

4.11.2.1.1.2.2 Inversión para la auditoría en planta.....	59
4.11.2.1.2 Grupo de Interés “La Comunidad”.....	59
4.11.2.1.2.1 Capacitación familias del conjunto habitacional Carcelén.....	60
4.11.2.1.2.1.1 Logística y responsabilidades para llevar a cabo la capacitación de las familias que habitan en el conjunto residencial Carcelén	60
4.11.2.1.2.1.2 Inversión para llevar a cabo la capacitación de las familias que habitan en el conjunto residencial Carcelén	61
4.11.2.1.2.2 Guardianía de seguridad para el Conjunto Habitacional Carcelén.....	62
4.11.2.1.2.2.1 Logística y responsabilidades para la contratación de guardianía para el Conjunto Habitacional Carcelén.....	62
4.11.2.1.2.2.2 Inversión para llevar a cabo la contratación de guardianía para el Conjunto Habitacional Carcelén.....	63
4.11.2.1.3 Grupo de interés “Empleados de Minerva S.A.”.....	63
4.11.2.1.3.1 Principio ético corporativo.....	63
4.11.2.1.3.1.1 Logística y responsabilidades para la campaña “Hablemos con la verdad”.....	64
4.11.2.1.3.1.2 Inversión para la campaña “Hablemos con la verdad”.....	65
4.11.2.1.3.2 Capacitación a los empleados en reciclaje de papel, cartón y plástico, dentro de la empresa y sus hogares.....	65
4.11.2.1.3.2.1 Logística y responsabilidades para la capacitación a los empleados de Minerva	65
4.11.2.1.3.2.2 Inversión para la capacitación a los empleados de Minerva.....	66
4.11.2.1.3.3 Conformación de fondo monetario producto de la venta del reciclaje, designado para estudio de un año a un trabajador o a uno de sus hijos.....	67
4.11.2.1.3.3.1 Logística y responsabilidades para la conformación de fondo monetario.....	67
4.11.2.1.3.3.2 Inversión para l conformación de fondo monetario.....	68
4.11.2.1.4 Grupo de interés “Proveedores”.....	69
4.11.2.1.4.1 Entrega de equipo de seguridad a personal contratado eventualmente para descarga de contenedores.....	69
4.11.2.1.4.1.1 Logística y responsabilidades para la entrega de equipo de seguridad a personal contratado eventualmente para descarga de contenedores.....	70
4.11.2.1.4.1.2 Inversión para la entrega de equipo de seguridad a personal contratado eventualmente para descarga de contenedores.....	71

4.11.3 Evaluación del Proyecto.....	71
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	76
LISTA DE REFERENCIAS.....	77
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Árbol de problemas.....	10
Figura 2	Organigrama estructural.....	30
Figura 3	Diagrama de procesos de gestión de calidad adoptados por Minerva.	42
Figura 4	Interacción entre diferentes departamentos.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis de la situación de Minerva S.A.....	9
Tabla 2	Programa de RS de las empresa ecuatorianas.....	27
Tabla 3	Niveles de cumplimiento en el proceso de RI.....	40
Tabla 4	Empleados responsables de los diferentes procesos en Minerva.....	43
Tabla 5	Análisis Interno y externo FODA.....	45
Tabla 6	Estrategias para el año 2015.....	47
Tabla 7	Presupuesto asignado para el plan de RS de Minerva S.A.....	51
Tabla 8	Conformación del Comité de RSE de Minerva S.A.....	52
Tabla 9	Temas y subtemas para la capacitación a los empleados de los clientes de Minerva S.A.	54
Tabla 10	Encuesta de Satisfacción.....	55
Tabla 11	Presupuesto 2015 para la capacitación de los empleados de los clientes de Minerva S.A.	56
Tabla 12	Cientes Pareto Quito	57
Tabla 13	Representantes de ventas asignado a cada cliente.....	58
Tabla 14	Presupuesto 2015 para auditorías en planta de los clientes.....	59
Tabla 15	Horario para la capacitación de las familias que habitan en el conjunto habitacional Carcelén.....	61
Tabla 16	Presupuesto 2015 de conferencias.....	62
Tabla 17	Presupuesto 2015 para contratación de guardianía del conjunto habitacional Carcelén.....	63
Tabla 18	Presupuesto 2015 y fechas para la campaña “Hablemos con la verdad”.....	65

Tabla 19	Fechas y temas para la capacitación a los empleados de Minerva S.A.	66
Tabla 20	Presupuesto 2015 para capacitaciones a los empleados de Minerva S.A.	67
Tabla 21	Contenedores para material reciclado.....	69
Tabla 22	Implementos de seguridad industrial.....	71

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo involucra responsablemente a todos los actores a participar en el desarrollo de la sociedad, en el pasado el Gobierno era el único responsable quedando esto ya obsoleto, hoy por hoy tanto individuos como empresas tenemos el compromiso de hacer que la convivencia sea cada vez más beneficiosa y sobretodo nos permita crecer como ciudadanos en busca del Buen Vivir en beneficio de toda nuestra comunidad y en armonía con el planeta pues él es nuestra única casa.

Se han expresado varias definiciones sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) muchas muy valederas y significativas, en mi parecer la RSE es un conjunto de acciones voluntarias donde se reconoce y se aceptan los compromisos que tienen las empresas con los clientes internos y sus familias, con los clientes externos y la comunidad. Desarrollado en una actitud madura, consciente y sensible de las empresas de una manera proactiva para adoptar, involucrar y desarrollar hábitos, estrategias y procesos que ayudan a minimizar los impactos negativos que las empresas por sus actividades productivas generan al ambiente.

Ser responsable es tomar en serio todo lo anterior, es saber que cada uno de nosotros formamos parte de una sociedad y que todos tenemos compromisos y obligaciones que debemos cumplir, tanto individualmente (responsabilidad social individual) como en conjunto (responsabilidad social empresarial, gubernamental, institucional, organizacional).

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso de todas las empresas que conforman el aparato productor sean estas: industriales, comerciales, de servicios o gubernamentales, puesto que las acciones, decisiones de las mismas dejan un impacto social y ambiental.

CAPÍTULO 1

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.1 Importancia

La globalización y el desarrollo mundial han priorizado la reivindicación social de un proceder empresarial más comprometido y más responsable con su entorno, convirtiendo a las empresas en “Ciudadanos Corporativos” cuyas obligaciones sociales éticas, laborales y ambientales van más allá de la maximización de dividendos y de su perspectiva frente a los mercados.

Actualmente, la inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la gestión empresarial es un desafío que implica una apertura de mente y criterio de los directivos y su inclusión en su planeación estratégica; lo que da lugar a una nueva forma de gestión: el mundo ha cambiado, por lo tanto, la manera de hacer negocios también.

La RSE elabora una táctica de desarrollo consistente, que permita a las empresas considerar las necesidades de los grupos de interés (stakeholders) que pueden verse afectados, es la manera que las empresas deben abordar este desafío.

Sin embargo, hoy en día hay que tener en cuenta que el cliente, es más exigente y también espera que además de satisfacer sus necesidades, le trasladen parte de ese valor agregado que la organización genera y es realmente el cliente, quién garantiza el éxito de la gestión empresarial y de los nuevos proyectos que se emprendan; pues su fidelidad está asociada con la satisfacción de sus necesidades. Los cambios sucedidos últimamente en los hábitos de los clientes ha llevado a que las teorías relacionadas con el comportamiento del consumidor estén introduciendo nuevos conceptos y hoy se está hablando del consumidor socialmente responsable.

La tendencia de los últimos años referentes a la fidelidad del cliente se ha inclinado a preferir productos o servicios que no causan impacto negativo al ambiente, ni generen daño o afección a la comunicad en la que habitan, lo que implica que el desarrollo sea más sostenible en el campo social, económico y ambiental.

Empresas de clase mundial como Coca Cola Co., BMW (Bayerische Motoren Werke), entre otras, han reconocido ya los beneficios que genera constituirse en una Empresa Responsable con la Sociedad y su entorno; es por ello que la RSE, es actualmente uno de los temas de mayor interés entre la comunidad empresarial como elemento distintivo y ventaja competitiva brindando a las empresas mejores oportunidades de negocio, fidelización clientelar, proyección y reconocimiento de parte del mercado; lo que provocará múltiples ventajas para los trabajadores, al entorno y la comunidad en general.

El interrogante de su implementación es precisamente sobre los beneficios corporativos que la RSE genera en el ámbito empresarial, al interior de la organización, en el entorno social y por ende en el planeta. Las siguientes son beneficios que las empresas logran a través de la implementación de estas estrategias:

- Genera oportunidades de negocio y de proyección de negocios.
- Incrementa las relaciones institucionales y aporta una mayor credibilidad ante la sociedad.
- Mejora la visión del mercado, favoreciendo claramente su imagen y ampliando la predisposición del consumidor.
- Mejora la implementación de nuevas tecnologías, lo que permite crear un parámetro de excelencia, reducir los costos de operación y aumentar el rendimiento
- Optimiza las relaciones con los grupos de interés (stakeholders), mejora el flujo de información, la fiabilidad en nuevas relaciones e incluso permitiendo reducir costos para brindar mejores productos o servicios y aumentando la productividad.

- Mejora la competitividad. Una relación ética con los competidores propicia mayor credibilidad a nuestro mercado y genera clientes más fieles.
- Facilita la confianza con los medios de comunicación.
- Favorece la consecución de financiación con bancos y entidades financieras.
- Genera estructuras más sólidas, robusteciendo una organización que contribuye al bienestar social.

1.2 Justificación

Minerva S.A., es una empresa que se dedica a importar y comercializar materias primas para el sector de pinturas, construcción, plástico y alimentos (panificadoras).

La Empresa Minerva S.A., al igual que la mayoría de empresas, sus actividades están enfocadas a la obtención de utilidades monetarias. Sin embargo, sus Directivos, conscientes de que los productos que importan y distribuyen son de impacto mediano para el ambiente, para las personas que las manipulan, transportan y su entorno, quieren implementar un proyecto de responsabilidad social en función del cumplimiento de la legislación ambiental vigente y sobretodo cumplir con el desarrollo sostenible que proteja el medio ambiente y a las comunidades sin descuidar los temas económicos.

En el año 2012 Minerva S.A., obtiene la certificación de Responsabilidad Integral (RI) o Responsibility Care.

Responsabilidad Integral es una iniciativa del Consejo Internacional de Asociaciones Químicas (ICCA) que busca la adscripción voluntaria y pública de las industrias a un compromiso para desarrollar integrada y sistemáticamente los aspectos de seguridad, protección ambiental y salud ocupacional.

En el Ecuador las empresas que lideran esta certificación son la Asociación de Productores Químicos (APROQUE) y Fundación Natura.

El haber logrado ser parte de RI fue el comienzo para que los Directivos de Minerva S.A. se propongan en forma planificada y con la asignación de los recursos necesarios un proyecto de Responsabilidad Social, con el fin de ampliar su compromiso ético hacia la comunidad que está involucrada directa o indirectamente con el giro del negocio.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Problema de la Investigación

2.1.1 Delimitación

La elaboración e implementación del proyecto de Responsabilidad Social de Minerva S.A. está bajo mi responsabilidad con la colaboración de todos los Directivos y trabajadores de la empresa para la obtención de datos informativos y para su implementación.

Se involucrará en este proyecto a distintos grupos de interés como los que conforman la cadena de distribución, clientes internos y externos, proveedores locales y la comunidad.

Con la implementación del proyecto de Responsabilidad Social lograremos beneficios, como ser más atractivos para los clientes, para sus empleados y para los inversionistas; razón por la cual seremos más competitivos y podremos obtener mayores ganancias, así como el respeto por los valores y principios éticos, para los trabajadores, la comunidad y el ambiente.

2.1.1.1 Delimitación temporal

La implementación del proyecto de Responsabilidad Social de la empresa Minerva S.A., está previsto iniciar el 15 de junio del 2015 sobre la base de la información proporcionada en este estudio y se prevé tener una duración de 6 meses.

2.1.1.2 Delimitación espacial

Este proyecto se lo realizará en las instalaciones de la empresa Minerva S.A., ubicada en la ciudad de Quito, en la calle Vicente Duque N77-325 y Juan de Selis, en el sector de Carcelén Alto.

2.1.1.3 Delimitación académica

En este estudio aplicaré mis conocimientos adquiridos durante toda mi carrera en función de obtener mi título de Ingeniera Comercial. Las asignaturas como, la Investigación Científica, Administración, Proyectos, Costos, Estadística, entre otras son básicas y fundamentales dentro de este proyecto.

Adicionalmente este proyecto servirá como base para futuras investigaciones y estudios tanto para empresas del sector como para personas que requieran implementar y/o mejorar temas de “Responsabilidad Social”.

2.2 Planteamiento del problema

2.2.1 Análisis de la situación del caso de estudio

El presente trabajo pretende elaborar un plan de Responsabilidad Social en la empresa Minerva S.A. implementando objetivos que incentiven a los clientes internos y externos, proveedores a tener un negocio responsable y a la vez rentable que nos permita desarrollarnos profesionalmente y aportar a la comunidad.

Anteriormente las empresas se preocupaban sólo de la parte de rentabilidad dejando de lado la parte humana y social; en los últimos años se ha concientizado a los empresarios de la importancia y responsabilidad que tienen con la sociedad y de cómo sus utilidades deben revertirse en ella, dado que ésta es la que promueve y consume sus productos, unos con consecuencias buenas, otras nefastas, de tal modo, que de alguna manera remedien, corrijan y mejoren la calidad de vida de sus consumidores, del medio donde se desenvuelven y sus colaboradores.

En la actualidad la tendencia de los empresarios al hacer un proyecto de Responsabilidad Social, no es cumplir con las exigencias gubernamentales o estatales sino más bien parten donde termina la ley, en adelante es Responsabilidad Social. Es por eso que las empresas que tiene este tipo de planes se preocupan más otros aspectos como por ejemplo de los productos que adquieren, de dónde proviene y su manufactura, lo que los obliga a corregir sus estrategias hacia las sostenibilidad.

2.2.2 Contextualización de la problemática del trabajo de investigación

2.2.2.1 Problema central

Falta de un plan de acción con respecto a la Responsabilidad Social dentro de Minerva S.A.

2.2.2.2 Principales causas

- Falta de cultura social y organizacional enfocada al mejoramiento del planeta
- Falta de capacitación
- Falta de incentivos
- Falta de procedimientos

2.2.2.3 Principales consecuencias o efectos

- Contaminación por desechos
- Personal desmotivado
- Posibles accidentes e incidentes dentro y fuera de Minerva S.A.
- Comunidad sin ayuda social
- Ambiente sin cuidados adecuados

Tabla 1

Análisis de la situación de Minerva S.A.

DESCRIPCIÓN: Falta de procesos y acciones en Minerva S.A. que nos permitan realizar actividades comerciales socialmente responsables.		
INDICADORES	CAUSAS	EFFECTOS
Material de desecho no se clasifica, ni recicla en su totalidad.	Falta cultura social y organizacional	Desecho mezclados en un solo lugar
	Poca capacitación	Contaminación ambiental
	Falta de incentivos	Bajos resultados
Personal desmotivado para realizar acciones sociales	Falta de incentivos	Poco productividad de empleados
	Falta cultura social y organizacional	Comunidad sin ayuda social Ambiente sin cuidados adecuados
Desconocimiento sobre el tema de Responsabilidad Social en Minerva S.A.	Falta de procedimientos	Personal desmotivado

Esta tabla describe los efectos derivados de la falta de procesos y acciones con referencia a RSE en Minerva S.A.

Ante la falta de procedimientos de manejo y reciclaje de desecho; falta de cultura organizacional; falta de conciencia socialmente responsable; el clima laboral no es el adecuado, los materiales no tienen un proceso para reusar o reciclar y la empresa no tienen un plan al mejoramiento de la vida en la comunidad, ni hacia los empleados, Minerva S.A. se ve en la imperiosa necesidad de elaborar un Plan de RSE que transforme en un armonios y motivante clima laboral que concientice clientes internos y externos y proveedores en la necesidad de contribuir al mejoramiento de calidad de vida de todos los actores involucrados.

2.3 Árbol de problemas



Elaborado por: Ivette Oquendo

Figura 1: La gráfica muestra las causas y los efectos de la falta de procesos y acciones en Minerva S.A., referentes a RSE

2.4 Formulación del problema de investigación

¿Con la elaboración y aplicación de un proyecto de Responsabilidad Social en la empresa Minerva S.A., se logrará un ambiente laboral adecuado con incentivos que promuevan nuevas prácticas sociales que contribuyan con la sociedad y su entorno y que a la vez se refleje un incremento en la fidelización clientelar?

2.5 Sistematización del problema de investigación

¿Dentro del personal de Minerva hay personas con un perfil adecuado para empezar con la realización del plan de Responsabilidad Social?

¿Con la implementación del plan de Responsabilidad Social los empleados se sentirán más motivados?

¿La implementación del plan de Responsabilidad Social generará una ventaja competitiva en la empresa Minerva S.A.?

¿Con la implementación del plan de Responsabilidad Social las comunidades aledañas se beneficiaran?

¿Se generará fidelidad por parte de proveedores y clientes al implementar el plan de Responsabilidad Social?

2.6 Resumen de la propuesta de investigación

Minerva S.A. a través de sus Directivos se propone ser actor positivo para el logro del buen vivir. Por lo tanto, pondrá en ejecución el proyecto de Responsabilidad Social a mediados del mes de junio del año 2015 como un ejemplo para las empresas nacionales que a más de contribuir con el Estado en forma económica contribuyen al planeta y por tanto con la comunidad, el medio ambiente, los empleados y su entorno para dejar como legado un planeta verde.

Actualmente es la sociedad la que tiene la opción de elegir al momento de emitir juicio sobre la calidad de una actividad empresarial y de un producto, es por ese motivo que el tema de la Responsabilidad Social Empresarial es un tema estratégico para la sobrevivencia de las empresas públicas y sobre todo privadas, convirtiéndose la práctica de la justicia en una cuestión rentable, siendo la mejor política económica aquella que produce mejores beneficios sociales.

2.7 Objetivos

2.7.1 Objetivo General

Realizar un plan de Responsabilidad Social en la empresa Minerva que contribuya a obtener mejor calidad de vida de los empleados, fidelidad en los clientes y mejore el bienestar en la comunidad y el ambiente.

2.7.2 Objetivos Específicos

- ✓ Conocer los argumentos para que Minerva S.A implemente el Plan de Responsabilidad Social con el cual los beneficios serán en dos vías entre la compañía y los grupos de interés.
- ✓ Diseñar un método de aplicación de prácticas de responsabilidad social, con pasos secuenciales claramente definidos.

2.8 Beneficiarios de la propuesta de investigación

La aplicación del proyecto de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Minerva S.A. tendrá como beneficiarios, en primer lugar a la misma compañía en lo referente al logro de beneficios económicos, fidelidad de los clientes y contribución a la salud ambiental.

Luego los empleados también se benefician ya que se minimizan los riesgos laborales a través del conocimiento y la reglamentación de buenas prácticas en los diferentes procesos así como en el ambiente social.

Adicionalmente y no de menos importancia es beneficiario el ambiente que constituye la casa de todos y por ende la sociedad entera, de ahí la importancia de la adopción de estas medidas de todas las empresas a nivel mundial.

2.9 Fundamentación teórica

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, debido a la importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, nace con fuerza la necesidad imperiosa de la existencia de una responsabilidad social empresarial, por considerar el desempeño de la empresa en el contexto social y de las consecuencias negativas que impactan en el ambiente y en la salud pública. Desde el punto de vista de la sociedad, la empresa es un importante actor, cuyo rol es necesario redelinear en unos términos más afines con el Buen Vivir.

Esta nueva forma de ver de la sociedad exige a la clase empresarial acciones que remedien o reviertan el daño causado por sus actividades cuyo costo social y ambiental es alto pero repercute de forma positiva no solamente ante sus actuales y posibles clientes sino también en su entorno.

Desde los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de "ciudadanía empresarial" que denotan una visión amplia del problema. Actualmente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social.

En Europa importantes instituciones como World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), de Suiza y Prince of Wales Leadership Forum (PWBLF) han estructurado normas teóricas sobre la relevancia y novedad de la Responsabilidad Social Corporativa; en Estados Unidos también el fenómeno ha

motivado la atención del empresariado y el Business for Social Responsibility (BSR), que trabaja difundiendo la Responsabilidad Social Empresarial.

Dentro de estas instituciones se intenta motivar a las empresas en la búsqueda de aliviar la carga de CO2 en el ambiente que es un problema mundial y de responsabilidad sobre todo de las industrias cuyas emisiones son altas.

Con este mismo criterio el ingeniero David Grey, encargado de Responsabilidad Social de Cervecería Nacional señaló: “Para concientizar a los altos mandos tenemos que poner en números lo que costaría no realizar un programa de Responsabilidad Social. De esta manera cada año vemos que no ha sido un gasto sino una inversión” (ESPAE, 2012)

Grey realizó un estudio acerca de lo que piensan los ecuatorianos sobre Responsabilidad Social de las organizaciones comerciales, en el cual se concluye que la mayoría de ecuatorianos compran primero por calidad, luego por marca y que por última preferencia lo hacen por precio. Sin embargo el 94% de los ecuatorianos se cambiaría de marca si la competencia es empresa que mantiene algún programa de RSE.

La Responsabilidad Social surge en respuesta a los cambios económicos y sociales dentro de un nuevo concepto de negocio en el proceso de globalización, como consecuencia a las exigencias del mercado y del medio clientelar con relación a las empresas y sus productos.

Esta exigencia hace que se concentre un sin número de reglas en forma voluntaria, bajo las cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno, traduciéndose estas en un nuevo prototipo, el mismo que junto a la gestión empresarial se presenta como una serie de ventajas competitivas frente a las empresas que operan en el mercado.

Entonces, para explicar la ventaja que representa la Responsabilidad Social Empresarial, el análisis se divide en tres partes, siendo la primera introductoria a los conceptos básicos de ésta nueva herramienta de gestión, la segunda parte se enfoca a

las motivaciones que mueven a la empresa a incorporar este concepto. Terminando con cómo se introduce a la gestión empresarial y análisis con los resultados de la incorporación de Responsabilidad Social a la empresa.

2.10 Marco referencial

Este proyecto se basará en los planes de Responsabilidad Social de empresas similares a Minerva S.A., ecuatorianas y extranjeras que actualmente están ejecutando un Plan de Responsabilidad Social.

2.11 Marco legal

La Responsabilidad Social en el Ecuador actualmente se fundamenta en la Constitución de la República tomando en cuenta los títulos más importantes como son Título II: Derechos, Título VI: Régimen de desarrollo y el Título VII: Régimen del buen vivir. En conjunto, los dos últimos Títulos establecen un conjunto de normas o reglas para institucionalizar los Derechos del Título II de la Constitución del 2008.

En el Título II de la Constitución Ecuatoriana, Capítulo primero se habla de los principios de aplicación de los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, así como de la naturaleza.

Estos derechos son iguales para todas las personas así como los deberes y oportunidades, por tanto nadie puede ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidades de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, afiliación político, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, estado de salud, portar VIH, diferencia física, o por cualquier otra distinción que tenga por objeto menoscabar el reconocimiento de sus derechos.

En el Capítulo Segundo del Título II se refiere a los “Derechos del Buen Vivir”, que incluye el derecho al agua y alimentación; el ambiente sano; comunicación e información; cultura y ciencia; salud; trabajo y seguridad social.

En el Capítulo Tercero del Título II se habla de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria; adultos mayores; movilidad humana; mujeres embarazadas; niños, niñas y adolescentes; personas con discapacidad; personas con enfermedades catastróficas; personas usuarias y consumidoras de servicios o bienes.

En el Capítulo Cuarto del Título II se mencionan los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas; del pueblo afroecuatoriano; del pueblo montubio y las comunas.

En el Capítulo Cuarto del mismo Título se refiere a los derechos de libertad que se reconoce a todas las personas. Entre los cuales se menciona los derechos a la igualdad; a la expresión; a la libertad de contratación; libertad de trabajo; acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad; derecho a vivir en un ambiente sano ecológicamente equilibrado.

El Capítulo Séptimo, de este Título, habla de los derechos de la naturaleza, a la restauración, al beneficio que brindan a las personas.

Minerva S.A. se desenvuelve en un ambiente de ética, respeto y apegado a las leyes de la constitución ecuatoriana, acuerdos ministeriales y ordenanzas. Por lo tanto lo señalado anteriormente con respecto a la Constitución está íntimamente ligado a los principios y valores que se promulga y practica Minerva.

El personal de Minerva está contratado basándonos en las leyes antes descritas, es decir, sin discriminación de ninguna índole, respetando los derechos, deberes y principios.

Los empleados de Minerva realizan su actividad en base a las normas de seguridad y salud ocupacional. Esto ayuda a preservar la salud del empleado y mantener la naturaleza y el ambiente sano y libre de cualquier desastre que pudiera pasar al manipular productos.

Adicionalmente existen instrumentos, reglamentos y otras resoluciones que tienen relación directa con el tema de seguridad, salud ocupacional, manejo de desechos y otros relacionados con su actividad comercial, y que Minerva S.A. observa y las ha implementado, en función no sólo del cumplimiento con la Ley, sino más bien como una capacidad de respuesta frente a las implicaciones de las acciones comerciales, sobre los diferentes grupos de interés internos y externos y es por ello que autorizó la elaboración de este Plan Responsabilidad Social, del que trata este trabajo.

Los instrumentos y reglamentos que Minerva S.A. tiene implementados se mencionan a continuación:

Decisión 584 – Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que trata de las normas de seguridad en el trabajo que ha adoptado nuestro país al ser miembro de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Decreto Ejecutivo 2393 – Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, que como su nombre lo indica establece normas y procedimientos de cómo mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores y del medio ambiente.

Resolución No. C.D. 333 – Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo “SART” , que es un sistema que permite a las empresas poner en marcha un sistema para evaluar la seguridad y riesgo de trabajo y poner sus correctivos.

Resolución 390 del IESS - Seguridad y Salud Laboral, Riesgos en el Trabajo, Accidentes e Incidentes Laborales, que se refiere a la forma de que el IESS afrontará los incidentes y accidentes laborales así como también bajar el índice de éstos.

NTE INEN 2266 – Trata de las normas técnicas de almacenamiento, etiquetado, transporte y manipulación de productos peligrosos aplicado en nuestras Bodegas de Quito y Guayaquil.

Acuerdo Ministerial 006 SUIA (Sistema Único de Información Ambiental) - Transición a la nueva plataforma informática donde se obtiene la Licencia Ambiental Nacional. Para obtener esta licencia se debe cumplir con los requisitos de ley.

Acuerdo Ministerial 026.- Generador de Desechos Peligroso en nuestro caso como comercializamos químicos peligrosos y generamos residuos o desechos de los productos al igual que el aceite del montacargas por mantenimiento todos estos son residuos peligrosos. En este acuerdo están las pautas para poder sacar una licencia como generador de desechos.

Certificación RI.- Certificación que promueve prácticas del manejo de productos químicos para el cuidado del ambiente y la salud ocupacional.

Certificación ISO 9001:2008.- Certificación de Calidad, Certifica que todos nuestros procesos y procedimientos internos son de Calidad así como el Servicio al Cliente. Minerva constantemente es auditada para conservar dicha certificación.

2.12 Marco metodológico

2.12.1 Tipos de Estudio

A continuación se describe los métodos que se utilizarán en el presente estudio:

2.12.1.1 Analítico

Se analizará diversas bases teóricas que fortalecerán el tema de investigación mediante una revisión bibliográfica y síntesis de la principal información sobre el tema. Se tomará en cuenta estudios anteriores y casos exitosos para mejorarlos.

2.12.1.2 Explicativo

A través del análisis, síntesis e interpretación, se sustentará la utilidad del proyecto de Responsabilidad Social y el impacto en la sociedad.

2.13 Métodos de investigación

2.13.1 Deductivo

Ayudará a establecer conocimientos específicos partiendo desde los temas generales en el proceso de estudio, partiendo de la base legal para establecer normas, política y/o procedimientos, logrando un proyecto en el que se beneficien todos los actores.

2.13.2 Descriptivo

Este método nos ayudará a medir los beneficios y el impacto social y comunitario, a través de contactos directos con personas claves que puedan brindar información significativa para el desarrollo del proyecto.

2.13.3 Observación

Se examinará con objetividad los principales elementos y hechos actuales de la empresa Minerva S.A., en base de lo cual se establecerá las directrices para la elaboración del proyecto.

CAPÍTULO 3

FUNDAMENTACIÓN Y ANÁLISIS TEÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Se desconoce con exactitud cuando aparece la Responsabilidad Social (RS) como tal; se tiene algunas referencias alrededor del año 1975. Algunos estudiosos en sus obras, mencionan que la RS ha sufrido una evolución conceptual progresiva, que para este estudio las podríamos agrupar en tres etapas distintas:

3.1 Etapas de la Responsabilidad Social

3.1.1 Filantropía empresarial

La RSE nace como acciones exclusivas de las empresas que tienen por objeto mostrar el lado afable de las mismas con inversiones específicas que son escogidas en concordancia con el interés de las propias compañías, tomando en cuenta los réditos que éstas pueden obtener con relación a los distintos productos, como mejoramiento de imagen corporativa, reforzamiento de marca, posicionamiento de los productos, fidelización clientelar, etc. De este modo las empresas emprenden acciones filantrópicas e individuales dirigidas a grupos de personas marginadas socioeconómicamente.

Schefflein J. concluye que, “las empresas de toda Europa descubren que contribuir más de lo legalmente exigido al progreso social y medioambiental es rentable”. (Schefflein, 2002, Retabilidad social de las empresas: ¿Un activo comercial?, Revista Leadership).

3.1.2 Ciudadanía Corporativa

Nace como otra corriente haciendo referencia específicamente a las organizaciones, y el significado primordial de que las empresas deben ser buenos ciudadanos.

Reducir daños, maximizar beneficios y rendición de cuentas son los 3 principios básicos que rige la Ciudadanía Corporativa:

1.- Reducir daños.- Reducir al máximo cualquier acción negativa propia del giro del negocio.

2.- Maximizar beneficios.- Es invertir en actividades que tenga como un fin social y que beneficie a todos los actores como la empresa, clientes internos y externos y proveedores.

3.- Rendición de Cuentas.- Realizar un informe que contribuya a obtener más confianza involucrando transparencia entre todos los actores.

Para Sandra Waddock (2005), la ciudadanía corporativa, representa los esfuerzos de los líderes de los negocios para “hacer el bien” voluntaria y abiertamente en la sociedad con la esperanza de crear confianza y una buena reputación entre los clientes, empleados e inversionistas, así como con los activistas, comunidades y el gobierno.

En términos sencillos la Ciudadanía Corporativa surge en primera instancia y da lugar a la Responsabilidad Social y nos hace ver que las empresas no son entes aislados y que todo acto tiene consecuencias no solo económicas sino de aspectos ambientales, sociales, etc.

Dicha de otra manera, la Ciudadanía Corporativa es la forma de cómo se lleva a cabo la práctica de Responsabilidad Social Empresarial.

3.1.3 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

En esta etapa se han recolectado la mayor cantidad de definiciones y criterios sobre lo que RS realmente debe significar.

En la publicación “Prácticas de Gestión Social y Componentes de la Responsabilidad Social Corporativa” de Juan Gabriel Cegarra y José Manuel Rodríguez, docentes universitarios españoles, señalan “las prácticas de gestión social, son acciones tomadas por la empresa para llevar al máximo el impacto de sus contribuciones en

dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera” (2004).

Para Luis Fernando Valenzuela en su artículo Perspectivas de la Responsabilidad Social Empresarial, Manizales – Colombia, 2005, la RSE significa:

Compromiso con la satisfacción de las necesidades del medio ambiente, de la sociedad y de los trabajadores, con una intensidad similar a la generación de valor para los propietarios, que se refleja tanto en las estrategias, como en las acciones de la empresa, en cuya construcción participan activamente mediante el diálogo, todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad.

La RSE es “la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona es decir los stakeholders o grupos de interés”. (Centro Colombiano de RS, 2007).

Algunas empresas clarifican los conceptos y beneficios de incluir e implementar en su planificación estratégica como prioritario, programas de responsabilidad social empresarial RSE, pues se identifica que los clientes prefieren consumir productos o servicios, cuyo impacto ambiental sea mínimo o nulo, así mismo que su inversión cause bienestar o ayude al mejoramiento de vida de algún grupo de la comunidad.

Los conceptos de Responsabilidad Social y Ética van estrechamente ligados entre sí, ya que la ética es el saber que nos orienta la conducta reflexivamente y cuyo objetivo es la toma de decisiones prudentes y justas y, la responsabilidad social es una forma de gestión cuya base es la toma de decisiones prudentes y equitativas.

Las organizaciones buscan proporcionarles un fin social, a través de la ética, a sus consumidores. Este fin se compone de dos tipos de bienes: internos y externos. Los bienes y/o servicios internos son la actividad de la organización propiamente dicha, es decir, la satisfacción de las necesidades básicas; y los bienes externos son los comunes a todas las organizaciones: prestigio, dinero y poder.

Es aquí cuando se enlazan con la ética, ya que las organizaciones proactivas se anticipan a las demandas de la sociedad, ofrecen beneficios adicionales como calidad y confianza, invirtiendo recursos en sus bienes internos. Las utilidades luego son un resultado necesario, debido a que la sociedad legitima este tipo de organizaciones.

La responsabilidad social no es una cuestión de cosmética muchas de ellas dicen actuar de manera responsable pero en realidad no han cumplido con los niveles de expansión ética en ellas.

Antagónicamente si el fin de la empresa es meramente lucrativo no aplicaría los conceptos de RSE.

El actuar conforme a la ley no es Responsabilidad Social. Lo que dice la ley simplemente las empresas deben cumplir y es el Estado el encargado de verificar su cumplimiento y sancionarlas de no cumplir.

3.2 Principios básicos de la Responsabilidad Social

Según David Barón en su artículo de la Revista Estrategia de Economía y Gestión titulado “Política privada, Responsabilidad Social Corporativa, y estrategia integrada (2001) puntualiza que bajo esta corriente “es la motivación por la acción lo que identifica una acción socialmente responsable como opuesto a privadamente responsable”. Esto es, si la motivación es servir a la sociedad, al costo de los beneficios, la acción es socialmente responsable, pero si la motivación es servir la línea de fondo, a interés lucrativos entonces la acción es privadamente responsable.

Para Abigail McWilliams docente de la Universidad de Illinois las acciones que las empresas emprendan deben ser netamente motivadas por un fin social, a servir a la comunidad interna y externa, a beneficiar a los grupos de interés y si las acciones tienen como fin obtener ganancias económicas sus acciones no tienen el principio básico que es servir sino solo lucrar a través de acciones sociales no se consideraría responsabilidad social.

Otra alternativa de definición se presenta a partir de un artículo de la Revista Alma Mater de la Universidad de Antioquía N° 541, Medellín - Colombia: “el significado de RS corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible”. (Revista Alma Mater, Universidad de Antioquia, No.541, 2006, p. 27)

De otra parte, Steven Rochlin propone “un modelo integral de responsabilidad corporativa, que busca incluir dentro de la estrategia de negocios, el contenido de la responsabilidad como parte de las actividades necesarias que se deben llevar a cabo para llegar a feliz término dentro de los programas previstos por la estrategia corporativa” (Rochlin, 2005, p. 5)

Por último, Gutiérrez define RS como “La responsabilidad social es la forma inteligente como una organización se prepara, a través de un pensamiento estratégico, para integrar y articular su crecimiento y productividad a un entorno social complejo, dinámico y cambiante, buscando asegurar su permanencia en el largo plazo” (Gutiérrez, 2000, p. 7).

Es claro que tantas definiciones y conceptualizaciones aisladas, y a veces antagónicas con respecto a la RS, debilitan de manera importante la base teórica de cualquier campo de estudio que pretenda mejorar los conocimientos científicos o ayudar a corregir problemas estructurales en las relaciones empresa-sociedad.

Hay perspectivas que algunos consideran radicalmente opuestas a la concepción tradicional de los elementos básicos de una definición de RS. Por ejemplo, Friedman establece que, “en un sistema de libre empresa, basado en la propiedad privada, un ejecutivo corporativo es un empleado de los dueños del negocio. Él tiene responsabilidad directa hacia sus empleadores. Esa responsabilidad es conducir el negocio de acuerdo con los deseos de los dueños, los cuales, generalmente, serán hacer tanto dinero como sea posible mientras que se cumpla con las reglas básicas de la sociedad, inmersas tanto en la ley como en la costumbre ética”. (Friedman, 2005, p. 239).

Friedman, ha sido considerado en algunas ocasiones como el principal opositor de un concepto de RS que busque anteponer los intereses sociales a los particulares de cada firma.

De acuerdo a los criterios de las personas que se mencionan en los párrafos anteriores, las cuales fueron las primeras involucradas en el tema de RSE y como un resumen diré que los principios básicos de la Responsabilidad Social son:

- Rendición de cuentas
- Transparencia de la empresa
- Comprometimiento ético
- Respeto a los intereses de los grupos relacionados
- Respeto por los principios de legalidad
- Respeto a los Derechos Humanos

La Responsabilidad Social Empresarial es contribuir a la motivación que se requiere para realizar obras o actos de manera voluntaria donde se ven beneficiados en primera instancia la empresa, los empleados, la comunidad, clientes y medio ambiente. Es una herramienta de gestión empresarial donde el objetivo es un fin social pero la empresa también recibe beneficios lucrativos, es decir si la empresa sólo tiene como finalidad la obtención de recursos económicos no se podrá decir que es socialmente responsable.

3.3 Evolución de la Responsabilidad Empresarial en Ecuador

Ahora bien, ¿cuál es la situación de la investigación sobre RS en Ecuador? En realidad, las pocas investigaciones empíricas realizadas a nivel nacional han sido en su mayoría vinculadas con la gestión de organizaciones específicas.

En Ecuador, igualmente como aconteció en el mundo, la Responsabilidad Social Empresarial, se había restringido a la filantropía, a la caridad, a las donaciones, al marketing social, a la asistencia social, de allí que la pionera en promover prácticas de RS empieza es la Fundación Esquel.

Los retos que se propuso esta fundación es contribuir con el cambio de actitud de las personas para combatir la pobreza, es decir que la ayuda o programas sociales de las empresas no se vean como caridad, a manera de regalos, sino con la visión de una aporte responsable y sostenible de las empresas con la sociedad y a todos involucrados en sus actividades comerciales.

Así también la Institución de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), es una empresa privada ecuatoriana sin fines de lucro que facilita a las empresas a la obtención de un Plan de RSE sostenible. Su propósito es ser gestores y protagonistas de la responsabilidad social pública y privada en el Ecuador.

Las empresas ecuatorianas se encuentran en una etapa de transición, 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 y valores organizacionales, enmarcados en una misión y visión, enunciando estrategias para mejorar la situación del entorno y hacer que estas acciones perduren en el tiempo; así, en 1998 la Fundación Esquel Ecuador, pionera en la promoción de la RS, junto a otras organizaciones del país y el Synergos Institute de Estados Unidos, dan los primeros pasos en la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), y en el año 2005 se constituye esta ONG, como miembro de la Red Continental de Forum Empresa.

Según un estudio desarrollado por CERES, 8 de cada 10 ecuatorianos desconocen qué es la RSE. En este mismo estudio en Quito, se asocia a la RSE con acciones y compromisos de las empresas con el medio ambiente o el entorno comunitario y en Guayaquil con programas de ayuda a damnificados.

La ONG británica Accountability, según el estudio “Estado de la Competitividad Responsable”, ubica al Ecuador en la posición 79, en un ranking de 108 países. En la cultura ecuatoriana se confunde el concepto de RSC como filantropía asociada al paternalismo y asistencialismo e identificado como una acción exclusiva de gente adinerada y, en el caso de las empresas, como una acción de marketing.

En el país hay varios ejemplos de organizaciones que han adoptado a la RSE como una estrategia, que les llevará a alcanzar no solo el éxito económico sino el más alto reconocimiento de calidad e identificación social, entre las que podemos citar:

Tabla 2

Programas de RS de las empresas ecuatorianas

Empresa	Programas de Responsabilidad Social
Acerías del Ecuador C.A.	Plan de Inserción Socio Laboral para Personas con Capacidades Diferentes
	Convertimos lo Gris en Verde
	Dispensario Médico Aloag
Banco del Pacífico	Memoria de Sostenibilidad
ACE Seguros S.A.	Plan Talleres y Programa de Capacitación Integral
	Sinfonía de Colores FACES FOSJE
Aglomerados Cotopaxi	Recolección y Comercialización del Hongo <i>Suilus Luteus</i>
Banco de Guayaquil	Mi Banco Guayaquil a mi lado
CACPECO	Memoria de Sostenibilidad
Azucarera Valdez	Memoria de Sostenibilidad
Banco del Pichincha	Educación Financiera para la Cadena de Valor de Clientes Corporativos
Cervecería Nacional	Programa de Desarrollo Comunitario Santa Inés
Continental Tire Andina	Mi Barrio el Corazón de Cuenca
Kruger Corporation S.A.	Derechos Humanos y Prácticas Laborales
	Krugerlabs
Liberty Seguros S.A.	Mis manos, Tu voz
Nestlé Ecuador S.A	Niños saludables
	Plan Cacao
	Nestlé sin Límites
Kimberly- Clark Ecuador	Vivir Bien
	Plan Hospitales Huggies
Lafarge Cementos	Memoria de Sostenibilidad
Mutualista Pichincha	Sistema de evaluación ambiental
Corporación la Favorita	Una funda por el planeta
Cruz Vital S.A.	Memoria de Sostenibilidad
DIRECTV	Memoria de Sostenibilidad
Cooperativa Cooprogreso	Desarrollo Económico Sostenible del País
Corporación GPF	Alianza de Corporación GPF y la Cruz Roja
DHL Express Ecuador S.A.	Nuestra Provincia
DIFARE S.A.	Modelo de negocio asociado, inclusivo y solidario
Ecuajugos S.A.	Planta de tratamiento de aguas residuales
Edesa S.A.	Línea de inodoros de alta eficiencia
	Cambio de la matriz energética para el medio ambiente

GM OBB del Ecuador	Angelitos General Motors
	Chevrolet Sail Carbono neutro

Los datos indicados en esta tabla corresponde a los publicados en la revista EKOS, 2015, p. 36-40.

Del análisis de los conceptos, información y evolución de RSE expuesto en este capítulo, podemos mencionar que Minerva S.A., al elaborar este plan para incluir en su gestión, como una estrategia de fidelización y en función de contribuir de forma adecuada con sus grupos de interés, está actuando responsablemente con sus propietarios, empleados, clientes, proveedores, vecinos, ambiente, etc., no como una caridad o voluntariado, sino como una estrategia para un buen vivir, como la responsabilidad que tenemos con la comunidad, de mantener vivo el planeta, la casa en que habitamos y con la obligación de mejorar la calidad de vida de las nuevas generaciones.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA DEL PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MINERVA S.A.

4.1 Reseña Histórica

Minerva S.A fue constituida jurídicamente en el año 1962. En 1992 arrancó sus operaciones actuales.

Actualmente, es una empresa comercial especializada en la distribución de materias primas para diferentes industrias como representantes de algunos fabricantes extranjeros de los cuales se importan para proveer al sector de pinturas, construcción, plásticos, resinas de aceites, cauchos y otras industrias como la alimenticia.

Hace 3 años se implementó la certificación ISO 9001:2008 enfocada a la Calidad y servicio al Cliente, con el propósito de asegurar la calidad de los productos que comercializa.

Además es parte del sistema Internacional de gestión Responsabilidad Integral (RI) en inglés Responsibility Care.

4.2 Estructura de la empresa

En la actualidad Minerva S.A está conformada por 26 personas.

Así también tenemos dos oficinas en las 2 ciudades principales del país: Quito (matriz) y Guayaquil.

4.3 Capacidad de Almacenamiento y Distribución

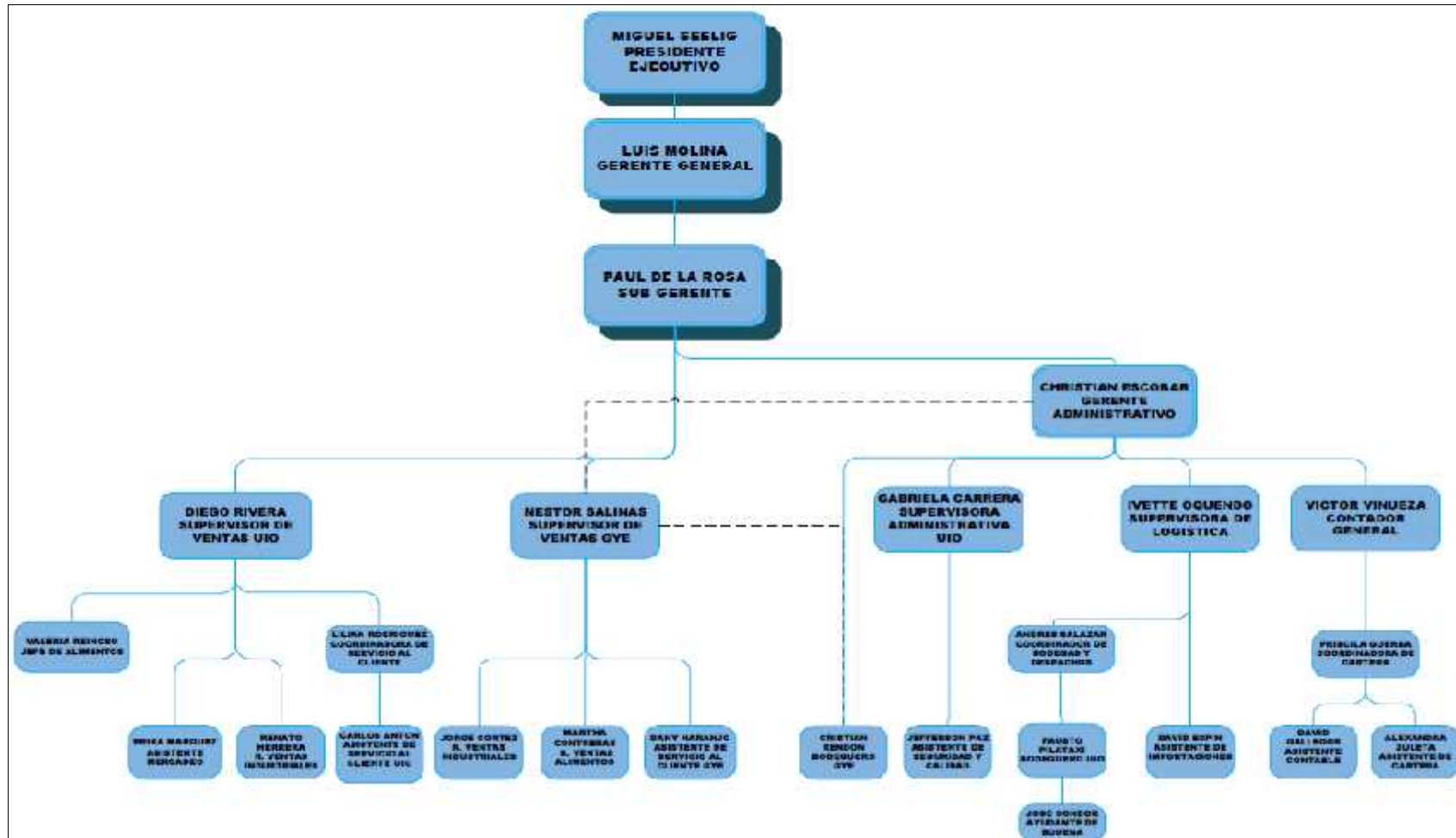
Almacenamiento total: 760000 Kg a Nivel Nacional.

Almacenamiento Quito: 228000 Kg

Almacenamiento Guayaquil: 532000 Kg

Dimensión de Bodegas: Quito: 1500 m², Guayaquil: 1100 m²

4.4 Organigrama estructural



Elaborado por: Ivette Oquendo

Figura 2: La gráfica muestra la estructura administrativa de Minerva S.A.

4.5 Organigrama funcional

✓ **Presidente Ejecutivo:**

Presidir las reuniones de Gerencia

Suscribir conjuntamente con el Secretario las actas y demás documentos relacionados

Aprobar montos superiores a USD 100.000 en compras

✓ **Gerente General:**

Monitorear presupuestos

Monitoreara mensualmente resultados

Buscar nuevas oportunidades comerciales

Aprobar líneas de crédito

Seguir y elaborar políticas y procedimientos

Aprobación ingreso personal

✓ **Subgerente:**

Líder de la Planificación Estratégica

Monitorear mensualmente resultados

Buscar nuevas oportunidades comerciales

Revisar y aprobar desbloques

Mantener informados a directores

Elaborar presupuestos de gastos

Autorización de listas de precios

✓ **Gerente Administrativo:**

Elaborar presupuesto anual de gastos

Elaborar el flujo de caja

Supervisar y dar soporte a los departamentos administrativos

Controlar la liquidez de la empresa

Coordinador de los proyectos de RRHH

Calificación de proveedores

✓ **Supervisor de Ventas Quito:**

Soporte y supervisión a representantes de ventas.
Control y planificación de productos de algunos proveedores
Apoyo a Subgerencia y ventas
Desarrollo de Proyectos Nuevos
Negociación con proveedores

✓ Supervisor de Ventas Guayaquil:

Soporte y supervisión a representantes de ventas
Control y planificación de productos nuevos
Desarrollo de Proyectos Nuevos
Negociación Proveedores

✓ Supervisora Administrativa:

Supervisión del área administrativa
Apoyo a cada área bajo su cargo
Seguimiento a puntos de la planificación estratégica
Costeo productos nuevos
Manejo de pedidos indent

✓ Supervisora de Logística:

Planificación de compras locales e importaciones
Control reaprovisionamiento de bodega
Base estadística
Consolidación del forecast
Coordinación y control de compras e importaciones

✓ Contador General:

Apoyo a cada área bajo su cargo
Elaborar estados financieros
Análisis de cuentas
Declaración de impuestos
Cierre mensual y anual de estados financieros

✓ Coordinadora de Servicio al Cliente:

Soporte para ventas telefónicas

Control y planificación de visitas representantes de ventas

Elaboración de y análisis de estadísticas de ventas por cliente.

Supervisión a la realización de encuestas de satisfacción al cliente

Atención clientes presenciales

✓ Coordinadora Administrativa de Guayaquil:

Coordinación del área administrativa de Guayaquil

Seguimiento a despachos y recepción

Coordinación de transporte internos de Guayaquil

Coordinación de inventarios

✓ Coordinador de bodegas y despachos:

Seguimiento a despachos y recepción de los mismos

Coordinación de transportes interprovinciales y transferencias internas

Coordinador de inventarios

Dar seguimiento y controlar ruta de despachos

✓ Coordinadora de Cartera:

Realización de reporte diario de cobranzas

Custodio cheques posfechados

Coordinadora de depósitos bancarios de Minerva

Coordinador de reunión de cartera

Creación de clientes

✓ Asistente de Mercadeo:

Apoyo a Supervisión de Ventas y Subgerencia

Negociación con proveedores

Desarrollo de Proyectos nuevos

✓ Jefe Ventas Alimenticias:

Apoyo a estudio de mercado de nuevos productos

Búsqueda de nuevos clientes

Seguimiento a cumplimiento de ventas de la línea vs. presupuesto

Visita a clientes

Demostración de nuevos productos

✓ Representante de Ventas industriales Quito:

Acompañar visitas del exterior a clientes locales

Búsqueda y desarrollo nuevos clientes

Visitas a clientes

Elaboración de reporte de ventas

Cobranza a clientes

Muestreo y seguimiento de nuevos productos

Depósito oportuno de valores recaudados

✓ Asistente Servicio al cliente:

Soporte ventas telefónicas

Servicio postventa y reclamos

Control y seguimiento a muestras

Administrar base de datos de TDS/COA

Envío de TDS/COA/MSDS

Realización de encuestas de satisfacción al cliente

Ingreso órdenes de venta

✓ Representante Ventas Industriales Guayaquil:

Acompañar visitas del exterior a clientes locales

Búsqueda y desarrollo nuevos clientes

Visitas a clientes

Elaboración de reporte de ventas

Cobranza a clientes

Muestreo y seguimiento de nuevos productos

Depósito oportuno de valores recaudados

✓ Representante Ventas Alimenticias Guayaquil:

Apoyo a estudio de mercado de nuevos productos

Búsqueda de nuevos clientes

Seguimiento a cumplimiento de ventas de la línea vs. presupuesto

Visita a clientes

Demostración de nuevos productos

✓ Bodeguero Guayaquil:

Envío y recepción de transferencias UIO - GYE

Despacho y recepción de importaciones

Recepción de pedidos en el sistema

Coordinar el orden y limpieza de bodega

Custodia inventarios de bodega

Facturación

Elaboración de muestras

Etiquetar productos

✓ Asistente de Seguridad y Salud Ocupacional:

Responsable del proyecto de Responsabilidad Integral

Responsable de la parte ambiental de la empresa

Coordinador de Salud Ocupacional

Renovación de documentos y permisos de la empresa

Coordinador de la seguridad física de la empresa

✓ Bodeguero Quito:

Envío y recepción de transferencias UIO - GYE

Despacho y recepción de importaciones

Recepción de pedidos en el sistema

Coordinar el orden y limpieza de bodega

Custodia inventarios de bodega

Facturación

Elaboración de muestras

Etiquetar productos

✓ Asistente de Importaciones:

Compras locales

Seguimiento al todo el proceso de importación

Compras de mercadería y activos

Obtención de datos para calificación de proveedores

✓ Asistente Contable:

Registro de Facturas

Registro de Depósitos

Realizar ajustes

Emisión de Cheques

Pago a proveedores

Transferencias

✓ Asistente de Cartera:

Realización de reporte diario de cobranzas

Custodio cheques posfechados

Coordinadora de depósitos bancarios de Minerva

Coordinador de reunión de cartera

Creación de clientes

4.6 Líneas de productos de Minerva S.A.

4.6.1 Línea Industrial

Estos productos están relacionados con las industrias de pinturas, construcción, plásticos, resinas de aceites, caucho y otras industrias de fabricación de productos químicos.

Número de Clientes: 392 clientes a nivel nacional

4.6.1.1 Productos Top 10 industriales:

- Óxidos de Hierro
- Solventes alifáticos
- Dióxido de Titanio
- Octoatos metálicos
- Preservantes para pinturas

- Amarillo de Cromo
- Caolines
- Negro de Humo
- Azul Ultramar

4.6.2 Línea Agrícola

Actualmente estamos incursionando en este sector con la venta de materia prima agropecuaria para la industria relacionada con la agricultura.

Número de Clientes: 22 clientes a nivel nacional.

4.6.2.1 Productos top agrícolas:

- Ácido nítrico
- Sulfato de calcio
- Sulfato de magnesio granulado
- Ácido cítrico
- Sulfato de amonio

4.6.3 Línea Alimenticia

Está centrada principalmente en las industrias de panadería y pastelería así como en las industrias de cereales y moliendas.

Número de clientes: 145 clientes a nivel nacional.

4.6.3.1 Productos top alimenticios:

- Ajonjolí pelado
- Coco rallado
- Propionato de calcio
- Gluten
- Premier cake
- Mejorador de masas

4.7 Competencia de Minerva

Solvesa:

Es un distribuidor mayorista de productos químicos a varias industrias competimos mayormente con los óxidos de hierro.

Química Suiza:

Comercializadora de productos insumos para la industria farmacéutica, competimos principalmente con el Dióxido de Titanio debido a sus precios bajos.

Interoc:

Su giro de negocio son los productos agroquímicos y alimenticios.

4.8 Sistemas y certificaciones que dispone Minerva S.A.

4.8.1 Sistema de Auditorías de Riesgo del Trabajo (SART)

Minerva empezó en el año 2012 a desarrollar el sistema SART y al momento tenemos un avance del 70%, se ha programado que para el mes de julio del 2015 esté en un 100% implementado.

4.8.1.1 Ámbitos de Aplicación

La implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en el trabajo rige para toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente en el trabajo.

4.8.1.2 Etapas de aplicación del SART

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo consta de 4 partes:

- 1.- Gestión Administrativa
- 2.- Gestión Técnica
- 3.- Gestión del Talento Humano
- 4.- Procedimientos y Programas Operativos Básicos

4.8.1.3 Información de evaluaciones

Febrero 2014 - Auto-Auditoría

En el sistema de auditorías del Ministerio de Relaciones Laborales se llevó a cabo junto a Mónica Cherrez (Asesora de APROQUE) la auto-auditoría que era una obligatoriedad para todas las empresas y en la misma el porcentaje obtenido de auditoría fue de 62%.

Octubre 2014 – Auditoría Externa

Al término de la auditoría de EDEL (consultores externos) se realizó una revisión de todo el sistema y el mismo se encuentra entre un 70% de cumplimiento.

4.8.1.4 Avances del sistema

Se han implementado formatos como el sistema ISO en todos sus procedimientos, registros, instructivos.

Se tiene una lista maestra de todos los documentos del sistema.

Los procedimientos que se han trabajado son los siguientes:

- Procedimiento de Política Integral
- Procedimiento de Planificación
- Procedimiento para Selección de Trabajadores
- Procedimiento de Información y Comunicación.
- Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento.

- Procedimiento de Incentivos.
- Procedimiento de Investigación de Accidentes – Incidentes.
- Procedimiento de Equipos de Protección Personal.

4.8.2 Responsabilidad Integral (RI)

En base a la Declaración Global de Responsible Care ® Consejo Internacional de Asociaciones Químicas, ICCA por sus siglas en inglés RI es:

“Un compromiso unificado y global de la industria química para la gestión segura de los productos químicos durante su ciclo de vida, promoviendo su papel en la mejora de la calidad de vida como contribución para un Desarrollo Sostenible”. (International Council of Chemicals Associations, 2014)

En el proceso de Responsabilidad Integral, un elemento vital, para medir el estado de implementación de los códigos de prácticas gerenciales en las empresas es el sistema de seguimiento y autoevaluación.

Las empresas califican su avance y fijan las metas para el siguiente período en base a la identificación de seis niveles de implementación, que sirven para evaluar las prácticas.

Tabla 3

Niveles de cumplimiento en el proceso de RI.

NIVELES	SIGNIFICADO
VI	Se está en un proceso de mejoramiento continuo (la práctica ha estado implementada por más de un año)
V	La práctica está implementada (práctica cumplida)
IV	Se están desarrollando los planes de acción para cumplir esta práctica
III	Se han formulado los planes de acción para implementar la práctica del código
II	Se ha evaluado la práctica de la empresa contra la práctica del código
I	No se ha tomado ninguna acción con respecto a la práctica
0	No aplicable

Esta tabla se elaboró conforme a la información proporcionada por APROQUE

4.8.2.1 Sistema de seguimiento y autoevaluación para Minerva S.A.

De los VI niveles que existen para el seguimiento y evaluación, la empresa actualmente se encuentra en el nivel V.

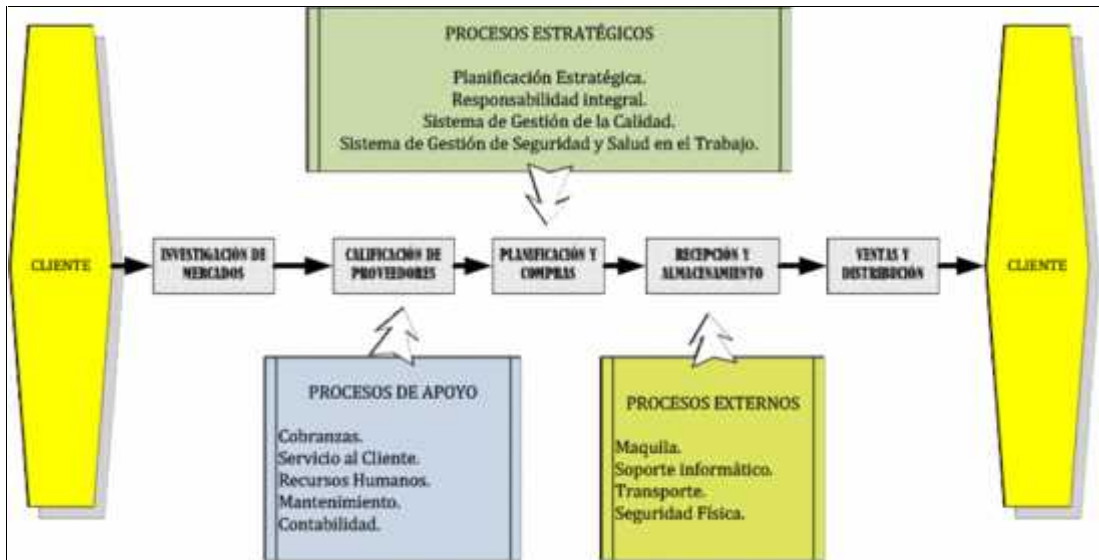
4.8.2.2 Metas y objetivos:

- Terminar el 2014, con todas las prácticas en nivel V.
- Mantenernos todo el 2015 en el nivel V.
- Durante el 2015 ir realizando un mejoramiento continuo (va de la mano con ISO 9001)
- Presentar reportes en el 2015 y recalificar como empresa RI.
- Para poder llevar el logo de RI, la empresa debe mantenerse en nivel V y VI por más de un año.

4.8.3 ISO 9001:2008

ISO significa ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN y es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación (tanto de productos como de servicios) comercio y comunicación para todas las ramas industriales. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresa u organizaciones tanto públicas o privadas a nivel internacional.

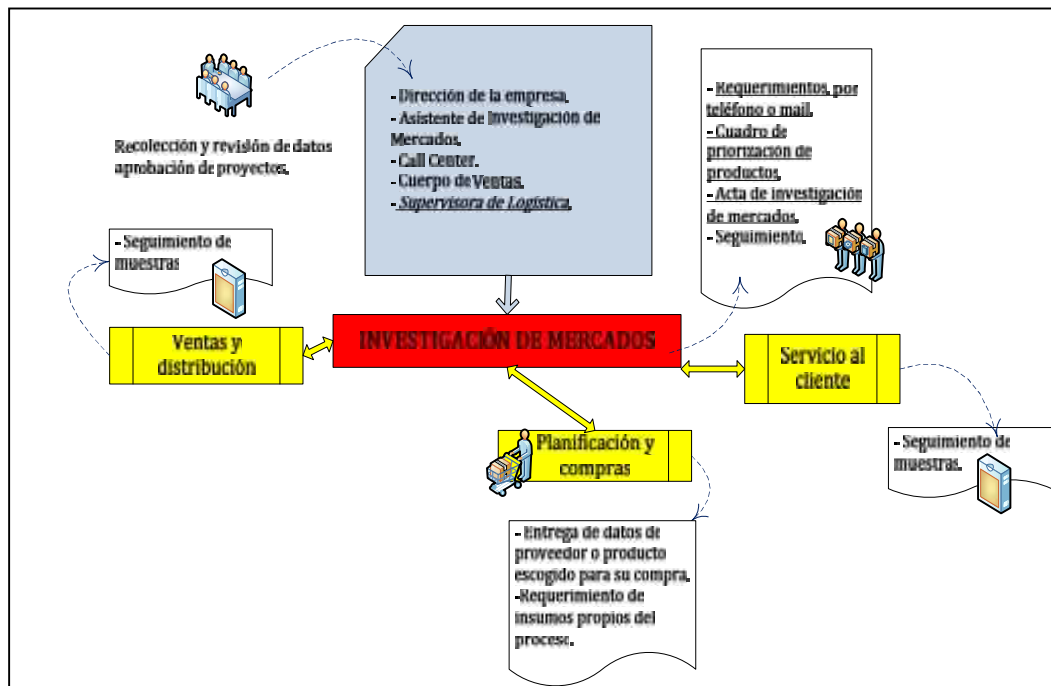
Minerva S.A. adoptó el sistema ISO para estandarizar todos sus procesos. Actualmente estos son los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad.



Elaborado por: Ivette Oquendo

Figura 3: Diagrama de procesos de gestión de calidad adoptados por Minerva S.A.

Cada uno de los procesos anteriormente mencionados interactúan entre sí, por ejemplo: investigación de mercados interactúa con ventas y distribución, servicio al cliente, compras y además califica a proveedores. A continuación el gráfico de dicho proceso.



Elaborado por: Ivette Oquendo

Figura 4: Gráfico de interacción entre los diferentes departamentos de Minerva S.A.

Cada proceso tiene su procedimiento y formatos establecidos en reuniones con el representante de la dirección y el usuario del procedimiento. Cada usuario tiene la libertad de realizar cambios a sus procedimientos y formatos si es que se lo amerita pero el único requerimiento es indicar al representante de la dirección.

4.8.3.1 Responsables de cada proceso

A continuación los responsables de cada proceso:

Tabla 4

Empleados responsables de los diferentes procesos en Minerva S.A.

Procesos	Responsables
Investigación de Mercados y Calificación de proveedores	Érika Márquez
Planificación y Compras	Ivette Oquendo/David Espín
Recepción/Almacenamiento/Distribución	Fausto Pilataxi
Ventas y Servicio al Cliente	Lilian Rodríguez
Recursos Humanos	Gabriela Carrera
Cartera	Priscila Guerra
Contabilidad	Víctor Vinueza

Sólo las personas antes mencionadas pueden solicitar el cambio de los procedimientos y formatos del proceso que cada uno es responsable.

4.8.3.2 Objetivo de la ISO

El objeto de implementar la ISO en Minerva (Oficina Quito) es ordenar la casa. Por ejemplo: La única persona que puede colocar órdenes de compra a proveedores es Planificación, si la Gerencia tiene un proyecto nuevo y se ha contactado con un proveedor y decide traer un producto indica a Planificación que debe colocar la orden, él por sí sólo no puede colocar una orden.

Para verificar que el sistema de gestión de calidad está funcionando de acuerdo a los procedimientos y formatos establecidos, se realizan 4 auditorías anuales es decir 2 auditorías internas y 2 auditorías externas.

De los resultados de las auditorías se generan acciones correctivas para cerrar no conformidades encontradas y también se generan actividades para mejora continua.

4.8.4 Plan de Manejo Ambiental

Minerva S.A. consiente de seguir con las normas gubernamentales a calificado dentro del “Plan de Manejo Ambiental” en el Ministerio del ambiente a través del “Sistema Único de Información Ambiental (SUIA). Con la implementación de este plan desea prevenir, controlar y corregir los efectos o impactos ambientales que se presenten en el desarrollo de la actividad de la empresa.

Este plan se realiza con base en los términos de referencia específicos de cada proyecto, obra o actividad de Minerva S.A., que son formulados por las autoridades ambientales. Adicional incluye los planes de seguimiento, evaluación, monitoreo y contingencia. Los planes de contingencia son basados en un estudio de los potenciales riesgos y amenazas propias de la actividad de Minerva S.A.

4.8.4.1 Ficha Ambiental y Plan de Manejo Ambiental (anexo 2)

Esta Ficha Ambiental y Plan de Manejo detalla y establece acciones para atenuar y corregir posibles efectos o impactos ambientales. También incluyen planes de seguimiento y monitoreo.

Este Plan operativo propone prácticas ambientales que ayuden al perfeccionamiento continuo del ambiente a fin de alcanzar estándares que logren cumplir con la legislación ambiental y mejore la calidad de vida de los trabajadores y la sociedad que habita.

4.9 Análisis FODA de la Empresa Minerva S.A.

El FODA es una herramienta de análisis que se utiliza para dar un diagnóstico actual respecto al entorno de la empresa que permite a los Directivos tomar decisiones acertadas, por lo tanto año a año se lo actualiza para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Minerva lo realiza anualmente con el fin de plantearse nuevas estrategias que guiarán a la empresa a situarse donde sus Directivos se han planteado para el logro de sus metas y objetivos.

En el último mes del 2014 los Directivos de Minerva realizaron el análisis FODA, el mismo que se detalla a continuación:

Tabla 5

Análisis interno y externo – FODA

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
1 Cobertura Nacional de Ventas	1 Solo dos líneas de productos
2 Conocimiento técnico agrícola, alimentos e industrial	2 No existe diferenciación de precios
3 Actualización de procesos por medio de nuevo ERP – SAP	3 Resistencia a la supervisión del personal de ventas
4 Clima laboral sobre el 95% de satisfacción	4 Falta de comunicación interna entre vendedores y el área de Cartera.
5 Información del mercado actualizado	5 Falta de un Plan de Responsabilidad Social
6 Cuenta con personal capacitado para todas sus áreas	

Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
1 No afectación de salvaguardias	1 Competidor Cipeq es agresivos en plazos para la venta (promedio 120 días plazo) Vs Minerva 90 días promedio de plazo.
2 Fabricación local de productos	2 Contracción de la economía nacional, sector público demora en los pagos.
3 Abrir nuevas líneas de productos tales como el de balanceados	3 Ingreso de productos sustitutos a menor precio provenientes de la China.
4 Fidelizar a los clientes con la aplicación de un Plan de Responsabilidad Social sostenible	4 Aumento trabas de importaciones de materias primas como las normas INEN y Registro sanitarios, cuyos trámites son tediosos y costosos.
5 Educar, informar e influenciar en los grupos de interés de Minerva (clientes internos, externos, comunidad y ambiente) para guiar a la empresa a un desarrollo sostenible y mejorar sus procesos de toma de decisiones y las acciones que afectan su entorno.	5 Preferencias de los clientes por empresas que manejan planes de Responsabilidad Social.
	6 Aumento de impuestos

El análisis FODA fue elaborado en reunión de diciembre del 2014 por la alta Dirección de Minerva S.A.

Una vez que conocemos la situación actual de la empresa Minerva, los Directivos deben usar sus fortalezas para aprovechar las oportunidades, superar sus debilidades para que se conviertan en oportunidades, usar sus fortalezas para evitar las amenazas y reducir sus debilidades para evitar las amenazas.

A continuación las estrategias para el año 2015:

Tabla 6

Estrategias para el año 2015

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
En base a la información del mercado actualizado, fabricar productos para la industria de alimentos y agrícola (F5-O2)	Aumentar las líneas de productos mediante la fabricación local de nuevos productos. (D1-O2)
Ingresar al mercado de balanceados utilizando el conocimiento técnico de la industria. (F2-O3)	Mejorar la supervisión de los vendedores para optimizar tiempo de los vendedores, logrando incursionar en otros mercados e identificando productos locales para comercializarlos. (D3-O3)
Identificar productos locales para comercializarlos aprovechando la cobertura nacional de ventas. (F1-O2)	Concientizar a los clientes internos, externos, proveedores y a la comunidad, con respecto al compromiso que tenemos con la sociedad y el ambiente, a través de la elaboración de un Plan de RSE. (D5 - O5)
Fortalecer relaciones de clientes internos y externos, proveedores y ambiente al implementar un Plan de Responsabilidad Social con los conocimientos del Asistente de Seguridad y Calidad (F3 - O5)	Mejorar la calidad de vida de los empleados y contribuir con el ambiente a través de un plan de recompensas para reciclar. (D6 - O4)
	Evitar incidentes y accidentes en la comunidad concientizándoles que viven en una zona de riesgo. (D6 - O5)
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Aprovechando la cobertura nacional de ventas y los conocimientos técnicos del personal buscar productos de menor costo y mayor calidad para tener una ventaja competitiva. (F1-F2-A1)	Aumentando la línea de productos diferenciados se puede obtener mayor posibilidad de contrarrestar el ingreso de productos sustitutos. (D1-A1-A3)
Ser pioneros en la introducción de productos sustitutos antes de la competencia aprovechando la información del mercado. (F5-A3)	Diferenciar los precios para contrarrestar a la competencia agresiva. (D2-A1)

Estas estrategias se derivan del análisis FODA que fue elaborado en reunión de diciembre del 2014 por la alta Dirección de Minerva S.A.

Como se puede observar dentro del análisis interno, una de las debilidades de Minerva es la falta de un Plan de Responsabilidad Social, es por esta razón que se plantea una estrategia en base a esta debilidad para convertirla en una oportunidad con lo cual la empresa crezca no sólo financieramente sino acorde con las nuevas normas globalizadas que tiene que ver con el cuidado y la permanente preocupación por la comunidad interna, externa y el ambiente.

También vemos que el hecho de no contar con un Plan de Responsabilidad Social es una amenaza porque los clientes prefieren empresas que ejecuten un plan de RSE.

Esta estrategia de realizar un Plan de Responsabilidad Social se la plantea acorde a la misión de la empresa que es exceder las expectativas de calidad y servicio de sus clientes.

Si bien es cierto, la decisión de elaborar una Plan de Responsabilidad Social de la empresa Minerva nació con la intención de realizar este trabajo, éste se priorizó cuando se incluyó dentro de las estrategias del año 2015, con el fin de mejorar la relación con sus grupos de interés, interactuando de manera responsable para mejorar procesos en los que se pueda combinar recursos como dinero, conocimiento, personas y tecnología pero que a su vez se alcance un desarrollo equilibrado y sostenible de la empresa.

Minerva S.A. está segura de que la aplicación del Plan de RSE tanto los clientes internos y externos conseguirán relaciones más estables y duraderas. No se trata de retener clientes sino que ellos permanezcan fieles a la empresa porque sienten que así lo quieren ellos, por un estado de satisfacción que experimentan al mantener relaciones con una empresa que se preocupa por el prójimo y por el respeto a la naturaleza. Es por esa razón es necesaria la formulación de un Plan de Responsabilidad Social de la empresa Minerva S.A.

4.10 Misión, Visión, Objetivos y Política Integral de Minerva S.A.

4.10.1 Misión

Exceder las expectativas de calidad y servicio

4.10.2 Visión

Alcanzar la fidelidad del cliente a través de una experiencia agradable.

4.10.3 Objetivos

- Exceder las expectativas de servicio de nuestros clientes
- Trabajar en un ambiente seguro y libre de accidentes laborales
- Tener personal capacitado
- Aumentar kilos de reciclaje empresa (papel, plástico)

4.10.4 Política Integral

En Minerva S.A. nos dedicamos a comercializar materia prima e insumos para la industria. Buscamos satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, logrando posicionar el nombre de nuestra empresa como sinónimo de calidad y servicio.

Trabajamos en equipo con un personal capacitado y comprometido, para cumplir con la normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Normativas Internacionales de la Calidad.

Creamos ambientes de trabajo, seguros y saludables, por medio de planes y programas preventivos, en base a los factores de riesgo de la organización, estamos comprometidos con la preservación y cuidado del Medio Ambiente, fomentando una correcta eliminación de desechos y reciclaje dentro y fuera de la empresa. Para lograr esto se asignan y comprometen recursos económicos, técnicos y humanos con el afán de ir mejorando continuamente.

Para poder cumplir con este compromiso, se establecen los siguientes lineamientos de acción:

- Revisar y evaluar periódicamente la presente Política Integrada y Objetivos de Minerva S.A.
- Asegurar que todos los trabajadores, contratistas y terceras partes relacionadas, conozcan y tomen conciencia sobre sus responsabilidades en materia de Seguridad y Salud Ocupacional y cuidado del Medio Ambiente, a través de la capacitación, entrenamiento y comunicación permanentes.

- Identificar y controlar los riesgos, en materia de Seguridad y Salud Ocupacional de nuestro personal e impactos ambientales hacia nuestro entorno.
- Asegurar un mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.
- Documentar, implementar, comunicar, difundir y mantener la presente Política Integral.

4.11 Formulación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial de Minerva S.A.

4.11.1 Introducción

En el mes de septiembre del 2014, la empresa Minerva S.A. a través de una comunicación firmada por su Gerente General (anexo 3), avala la realización de este proyecto de Responsabilidad Social. Este aval significa el compromiso y apoyo de los Directivos de la empresa en todas las actividades propuestas en del Plan de RSE de Minerva.

Este trabajo propone implementar el proyecto de RSE, para beneficiarse y beneficiar a los grupos de interés, con el objetivo de lograr las metas socioeconómicas de esta Compañía, de igual manera ser actor importante en el mejoramiento de una convivencia armónica con la comunidad, con los trabajadores y el ambiente.

Para este proyecto se ha tomado como referencia los programas exitosos ya operativos en algunas empresas, que han logrado mayor fidelidad de sus consumidores y el reconocimiento de la comunidad en función de los resultados alcanzados.

4.11.2 Plan de Responsabilidad Social Empresarial Minerva S.A.

Minerva S.A, llevará a cabo el Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) enfocada a la naturaleza de la misma, es decir como obligación jurídica, moral y cívica.

Como obligación jurídica, Minerva cumple con todas las leyes, normas ordenanzas emitidas por los Organismos de Control como, SRI, Superintendencia de Compañías, IESS y otras del ramo al que pertenece.

Como obligación moral, por el compromiso con la sociedad, empezando con sus empleados, la comunidad y el ambiente.

Como obligación cívica, porque Minerva debe actuar como un buen ciudadano corporativo que tiene interrelaciones con sus grupos de interés.

Con estas perspectivas el plan de RSE de Minerva a largo plazos será de gran beneficio y prevalecerá en el tiempo con modificaciones acordes a los nuevos cambios que la sociedad impone.

Este plan de Responsabilidad Social empezará a ejecutarse en junio del 2015, inicialmente en la ciudad de Quito. Dentro del presupuesto elaborado y aprobado para el año 2015 por la Gerencia General se incluyó un rubro por este concepto de USD 20.866, desglosado de la siguiente manera:

Tabla 7

Presupuesto asignado para el plan de RS de Minerva S.A.

Stakeholders	Actividades	Dirigido	Presupuesto Actividad
Clientes	Capacitación	Empleados de los clientes de Quito	\$ 920
	Auditoría de Planta	Clientes Pareto Quito	\$ 2.068
Comunidad	Capacitación	Conjunto habitacional Carcelén	\$ 1.830
	Guardianía	Conjunto habitacional Carcelén	\$ 9.680
Empleados Minerva	Principio Ético	Empleados de Minerva	\$ 210
	Capacitación	Empleados de Minerva	\$ 3.848
	Conformación fondo monetario producto de la venta del reciclaje	Empleado o hijo de un empleado de Minerva	\$ 1.134
Proveedores	Compra equipo de seguridad	Empresa que brindan servicios de estibadores	\$ 1.176
Total Presupuesto 2015			\$ 20.866,00

El cuadro muestra el presupuesto asignado para cada actividad dentro del plan de RS de Minerva S.A.

La conformación del Comité de RSE de Minerva se realizará 30 días antes del inicio del proyecto y se propone las siguientes personas:

Tabla 8

Conformación del Comité de RSE de Minerva S.A.

Comité RSE Minerva	Cargos de Minerva	Responsabilidades
Presidente	Christian Escobar - Gerente Administrativo	Dirigir el cumplimiento del Plan de RS de Minerva
Vicepresidente	Jefferson Paz - Asistente de Seguridad y Calidad	Apoyar las acciones y procedimientos logísticos
Secretaria	Ivette Oquendo - Supervisora de Logística	Seguimiento al Plan de RS de Minerva
Tesorero	Víctor Vinueza - Contador General	Registro y manejo del presupuesto aprobado
		Rendición de cuentas

Este comité estará vigente por 2 años a partir de mayo del 2015.

Esta propuesta para el Comité de RSE se la hizo en base a su perfil, conocimiento y nivel de compromiso de cada persona.

Posteriormente, en un lapso no mayor a 5 días se socializará el proyecto. Esta socialización estará a cargo del recién aprobado Comité de RSE de Minerva, con el fin de informar, incentivar y comprometer a los empleados a la realización exitosa de este proyecto.

4.11.2.1 Grupos de Interés de Minerva S.A. (stakeholders)

Los grupos de interés de Minerva son:

- ✓ Clientes
- ✓ Empleados
- ✓ Comunidad
- ✓ Proveedores

4.11.2.1.1 Grupo de interés “Clientes”

Los clientes de Minerva son los receptores de nuestro servicio. Nuestro plan de Responsabilidad Social busca dar un valor agregado. El hecho que ellos se encuentren complacidos generará lealtad ya que sus expectativas de calidad serán excedidas con un servicio adicional que Minerva está dispuestos a darle.

Nuestro tema principal será la seguridad industrial, con esto no solo buscamos fidelizar al cliente sino principalmente enseñar, educar a los trabajadores de nuestros clientes como deben realizar correctamente su trabajo minimizando el riesgo que corren día a día al manipular la materia prima.

Con relación a este grupo de interés este proyecto se propone algunas acciones que se formulan a continuación.

4.11.2.1.1.1 Capacitación a los empleados de los clientes de Minerva Quito

Bimensualmente se convocará a ochenta y cinco clientes a charlas relacionadas con los siguientes temas:

- a) Manejo y uso de materias primas
- b) Destino de desechos de materia prima y material de empaque
- c) Almacenamiento seguro de materia prima
- d) Ergonomía del personal de bodegas

4.11.2.1.1.1.1 Logística y responsabilidades para la capacitación a empleados de los clientes de Minerva

De la base de datos conformada por 559 clientes, se tomarán 370 clientes que son los que están situados en la ciudad de Quito; estos se segmentarán por la línea de negocios al que está dirigido, luego separaremos los primeros sesenta clientes a quienes el Secretario del Comité de RSE de Minerva S.A., con un mes de anticipación, enviará la invitación al evento, vía email y recibirá por esta vía las confirmaciones, hasta completar setenta y cinco participantes. También colaborará

en la parte de logística y de confirmación, el Vicepresidente del Comité de RSE. La primera reunión se convocará a partir del 20 de mayo.

Las charlas se efectuarán en la sala de conferencias de Minerva S.A., que tiene capacidad para 85 personas. Se iniciará con la primera, el miércoles 10 de junio del 2015, de 16h00 a 18h00. Las posteriores serán igualmente, el miércoles 12 de agosto del 2015 y así sucesivamente de manera bimensual.

Los instructores/conferencistas son calificados por el Ministerio de Relaciones Laborales, cuyo conocimiento es vasto en estos temas, quienes prepararán el material didáctico acorde a la charla, tanto el Power Point o en cualquier otro formato didáctico y el que se entregará impreso a los participantes, cuyo costo asumirá la empresa.

Los temas propuestos son los siguientes:

Tabla 9

Temas y subtemas para la capacitación a los empleados de los clientes de Minerva S.A.

Temas	Subtemas
Manejo de materiales	Riesgos de un manejo ineficiente Dispositivos para el manejo de materiales Redes de flujo de materiales
Destino de desechos de materiales	Contaminación del ambiente por residuos Clases de contaminación Qué hacer con el material de empaque Ideas para reciclarlo
La ergonomía de las personas	Beneficios de la ergonomía Diseño del trabajo

Temas y subtemas tomados de las sugerencias de varios empleados que se dictarán los cursos de capacitación a los empleados de los clientes de Minerva S.A.

Posteriormente se tomará el segundo grupo de empresas y así sucesivamente, hasta lograr la capacitación de al menos el 75% de clientes de la ciudad de Quito, hasta diciembre del 2015.

Adicionalmente terminada la capacitación, el Secretario del Comité de RSE de Minerva, entregará a los participantes un formato para que califique la charla y sugiera temas que se tomarán en cuenta una siguiente fase de capacitaciones, es decir servirán para el plan de mejoras de este proyecto, con el fin de mantener a los clientes y sus empleados entrenados en los aspectos relacionados con los productos y su manejo, que se constituye en un valor agregado y parte fundamental de este proyecto de RSE de Minerva S.A.

Tabla 10

Encuesta de Satisfacción

Empresa (opcional):					
Califique de 1 al 5, siendo 1 poco satisfactorio y 5 muy satisfactorio					
	1	2	3	4	5
Capacitador					
Tema tratado					
Por favor sugiera temas de interés, relacionados con Seguridad Industrial					
1.-	_____				
2.-	_____				
3.-	_____				

Los temas propuestos por los participantes se tomarán en cuenta para las capacitaciones posteriores. Si la calificación promedio del Capacitador es inferior a 3, se solicitará el cambio.

Las respuestas de los clientes serán tabuladas por el Secretario del Comité.

4.11.2.1.1.2 Inversión para la capacitación a empleados de los clientes de Minerva

Tabla 11

Presupuesto 2015 para la capacitación de los empleados de los clientes de Minerva S.A.

Fecha	Duración /# Personas	Valor
miércoles 10 junio 2015	dos hora	\$ 80
miércoles 12 agosto 2015	dos hora	\$ 80
miércoles 14 octubre 2015	dos hora	\$ 80
miércoles 09 diciembre 2015	dos hora	\$ 80
Papel bond y material didáctico	N/A	\$ 50
Pausa para tomar café	78 personas	\$ 100
Horas Extras 2 personas de Minerva	16 horas	\$ 450
Total inversión		\$ 920,00

El número de conferencias son cuatro y su periodicidad es bimensual.

4.11.2.1.1.2 Auditoria de Planta de Clientes

Con las auditorías de planta de carácter recomendatorio se busca conocer si las empresas han adoptado todas las medidas necesarias para garantizar un nivel de protección para las personas que laboran tanto en las bodegas como en producción y también la protección del ambiente.

Con ello queremos lograr que el cliente minimice los riesgos inherentes a los accidentes graves y concientice las consecuencias de sus actos al manejar las materias primas.

Mediante una inspección física a la planta del cliente se determinará:

- 1.- ¿Cómo el personal de bodega y producción manipula la materia prima?
- 2.- ¿Cómo se almacenan la materia prima?
- 3.- El correcto uso del equipo de seguridad de los empleados
- 4.- Manejo de los materiales de desecho

Es indispensable que el auditor sea una persona altamente capacitada y con vasta experiencia que le permita emitir un informe claro y verás.

En Minerva contamos con el Asistente de Seguridad y Calidad, quien es una persona capacitada sobre temas relacionados con Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, pero adicionalmente se contratará a una persona que tenga conocimiento relacionado a la actividad económica de la empresa que vamos a inspeccionar.

4.11.2.1.1.2.1 Logística y responsabilidades para la auditoría en planta

Las auditorías se realizarán de julio del 2015 a diciembre del mismo año, para este periodo el objetivo principal serán los clientes Pareto. El número actual de clientes Pareto de la ciudad de Quito son 18.

Tabla 12

Cientes Pareto Quito

No.	Cliente	Línea de negocio	Ciudad	% Frente a ventas totales
1	PINTURAS CONDOR S.A.	Industrial	Quito	40%
2	ZATOTEK S.A.	Industrial	Quito	9%
3	PINTURAS PRODUTEKN CIA. LTDA.	Industrial	Quito	8%
4	INDUSTRIAS ALES C.A.	Industrial	Quito	4%
5	POLIACRILART	Industrial	Quito	3%
6	MODERNA ALIMENTOS S.A.	Alimenticia	Quito	3%
7	INSERNIN C.A	Industrial	Quito	2%
8	CADECOADITIVOS	Industrial	Quito	2%
9	PINTURAS AMERICA	Industrial	Quito	2%
10	PF GROUP S.A.	Industrial	Quito	1%
11	PINTURAS Y QUIMICOS DEL ECUADOR S.A.	Industrial	Quito	1%
12	TRECX CIA.LTDA.	Industrial	Quito	1%
13	MEGAPINTURAS S.A.	Industrial	Quito	1%
14	INDECAUCHO CIA. LTDA.	Industrial	Quito	1%
15	CEREANOLA CIA. LTDA.	Alimenticia	Quito	1%
16	MALDONADO LASSO MARIA	Industrial	Quito	1%
17	BIOALIMENTAR CIA. LTDA.	Alimenticia	Quito	1%
18	FORTESAN CIA.LTDA.	Alimenticia	Quito	1%

Empresas que conforman el cuadro de clientes Pareto de la ciudad de Quito. Representan el 80% del total de ventas Quito.

El Secretario del comité RSE de Minerva, sacará cita mensualmente a 3 clientes Pareto hasta completar los clientes del listado.

Antes de la auditoría es requisito indispensable prepararse y para ello se requiere que previa a la inspección se conozca de los siguientes aspectos:

- ✓ Requisitos y criterios a evaluar de acuerdo al tipo de empresa
- ✓ Solicitar y analizar la información necesaria sobre las instalaciones, procesos, sistemas de seguridad y sistema de gestión de la seguridad
- ✓ Funciones y responsabilidades del personal

A la auditoría física irán: un Auditor contratado por Minerva y el representante de Ventas asignado al cliente:

Tabla 13

Representantes de ventas asignados a cada cliente

No.	Cliente	Representante de ventas asignado
1	PINTURAS CONDOR S.A.	Paul De La Rosa
2	ZATOTEK S.A.	Diego Rivera
3	PINTURAS PRODUTEKN CIA. LTDA.	Renato Herrera
4	INDUSTRIAS ALES C.A.	Jorge Cortez
5	POLIACRILART	Diego Rivera
6	MODERNA ALIMENTOS S.A.	Ana Guerrón
7	INSERNIN C.A	Diego Rivera
8	CADECOADITIVOS CIA. LTDA.	Renato Herrera
9	PINTURAS AMERICA PINTAMER S.A.	Renato Herrera
10	PF GROUP S.A.	Diego Rivera
11	PINTURAS Y QUIMICOS DEL ECUADOR S.A.	Néstor Salinas
12	TRECX CIA.LTDA.	Diego Rivera
13	MEGAPINTURAS CIA. LTDA.	Renato Herrera
14	INDECAUCHO CIA. LTDA.	Diego Rivera
15	CEREANOLA CIA. LTDA.	Ana Guerrón
16	MALDONADO LASSO MARIA MAGDALENA	Renato Herrera
17	BIOALIMENTAR CIA. LTDA.	Ana Guerrón
18	FORTESAN CIA.LTDA.	Ana Guerrón

Los representantes de ventas son los ejecutivos responsables de gestionar las necesidades del cliente asignado.

Luego de cada auditoría el Auditor externo emitirá un informe con las conformidades e inconformidades y las recomendaciones respectivas para mejorar. El informe será entregado al Presidente del Comité de RSE de Minerva para finalmente ser entregado al Gerente de General de la empresa auditada para que le den el respectivo seguimiento.

4.11.2.1.1.2.2 Inversión para la auditoría en planta

Tabla 14

Presupuesto 2015 para las auditorías en planta de los clientes

Fecha	No. auditorías mensuales	Duración aproximada	Valor/hora Auditor	Valor mensual
Julio	3	2 hora	\$ 50,00	\$ 300,00
Agosto	3	2 hora	\$ 50,00	\$ 300,00
Septiembre	3	2 hora	\$ 50,00	\$ 300,00
Octubre	3	2 hora	\$ 50,00	\$ 300,00
Noviembre	3	2 hora	\$ 50,00	\$ 300,00
Diciembre	3	2 hora	\$ 50,00	\$ 300,00
Gastos de movilización	18			\$ 268,00

Total de la inversión USD 2068

En total se realizará 18 auditorías con una duración de dos horas cada una.

4.11.2.1.2 Grupo de interés “La Comunidad”

El grupo objetivo serán las personas que habitan en el Conjunto Habitacional Carcelén, ubicado frente a la empresa Minerva S.A., en la calle Vicente Duque N77-444 y Juan de Selis conformado por veinte y cuatro unidades familiares, donde habitan 96 personas, 58 adultos, 12 adolescentes (entre 12 y 15 años) y 16 niños (entre 0 y 11 años).

Este grupo de personas viven en una zona de alto y constante riesgo, básicamente porque sus casas están dentro en un barrio Industrial de Quito como es Carcelén Industrial.

El Conjunto habitacional cuenta con una Directiva, que informó que no cuentan con un plan de evacuación en caso de algún siniestro y pocas personas conocen de como manipular los extintores, es decir, si llegara a pasar alguna desgracias, ellos serían un sector del barrio muy vulnerable y por ende los más afectados, puesto que no sabrían como actuar ante alguna eventualidad, poniendo en riesgo la vida de quienes habitan en el Conjunto.

Es por ello que Minerva S.A. consciente de que debe contribuir con la sociedad, a través del Plan de Responsabilidad de Minerva pretende impulsar un plan de capacitación y contratación de guardianía de seguridad que esté vigilando las 24 horas del día y sean la primera señal de alarma para las personas que habitan en el Conjunto Habitacional Carcelén

4.11.2.1.2.1 Capacitación familias del Conjunto Habitacional Carcelén

Las capacitaciones se las hará trimestralmente y son sumamente importantes que en lo posible estén todos los integrantes de la familia.

Los temas a tratar serán muy relevante los cuales les permitirán adquirir conocimientos de que hacer en caso de algún siniestro ya sea este provocado por alguna empresa del sector o por algún siniestro natural.

4.11.2.1.2.1.1 Logística y responsabilidades para llevar a cabo la Capacitación de las familias que habitan en el Conjunto Habitacional Carcelén

Se trabajará conjuntamente con la Directiva del Conjunto, quienes serán los responsables de citar y agrupar a los habitantes, para las charlas, cuya periodicidad será trimestral, el primer sábado del mes.

El secretario del Comité será la persona que contratará al capacitador y convocará con 10 días de anticipación a las reuniones.

La primera reunión se iniciará el sábado 4 de julio del 2015, de 15h00 a 17h00, en la Sede del Conjunto Habitacional Carcelén.

A esta reunión asistirá como delegados de Minerva todo el Comité de RSE.

La capacitación será dictada por el Presidente y Vicepresidente del Comité de RSE de Minerva.

Para efectos de seguridad, en casos de desastres o cualquier emergencia se dictará en las siguientes fechas los temas que a continuación se detalla:

Tabla 15

Horario para la capacitación de las familias que habitan en el conjunto habitacional Carcelén

Fecha	Temas	Subtemas
sábado 4 de julio del 2015	Conformación de la red de comunicación	Incorporación del # 911 de emergencias Presentación del guardía y responsabilidades
sábado 5 de septiembre del 2015	Recordatorio de la red de comunicación	Qué hacer en caso de escuchar la alarma
	Prevención de accidentes	Manejo de extintores, gas y la electricidad
sábado 7 de noviembre del 2015	Evacuación de emergencia	Normas generales de evacuación Su vida es la más importante
	Simulacro	En conjunto con la UVC (Unidad de Vigilancia) de Carcelén

Muestra programación de los días y horas para la capacitación en los diferentes temas y que se socializará entre los habitantes del Conjunto Habitacional Carcelén

4.11.2.1.2.1.2 Inversión para llevar a cabo la Capacitación de las familias que habitan en el Conjunto Habitacional Carcelén

Tabla 16

Presupuesto 2015 de conferencias

Fecha	Duración en horas	No. Personas Minerva	Valor/hora extra promedio	Valor total	Valor doble por ser fin de semana
sábado 4 de julio del 2015	2	4	\$ 35	\$ 280	\$ 560
sábado 5 de septiembre del 2015	2	4	\$ 35	\$ 280	\$ 560
sábado 7 de noviembre 2015	2	4	\$ 35	\$ 280	\$ 560
Refrigerio	100 personas		\$ 1,50	\$	150,00

Total de la inversión USD 1830

Muestra la inversión que se realizarán en las tres conferencias dictadas en forma trimestral

4.11.2.1.2.2 Guardianía de Seguridad para el Conjunto Habitacional Carcelén

Se proveerá de guardianía de seguridad a la entrada del Conjunto Residencia Carcelén. Esta guardianía se contratará de una empresa privada de Seguridad.

4.11.2.1.2.2.1 Logística y responsabilidades para la contratación de guardianía para el Conjunto Habitacional Carcelén

Minerva S.A., en forma voluntaria proveerá de un guardianía, por 24 horas diarias, en la garita que cuenta el Conjunto, colocada a la entrada del Conjunto Habitacional Carcelén, con el fin de precautelar la seguridad de los habitantes del Conjunto y para que sea la primera señal de alerta en casos de emergencias o desastres. Para el efecto se colocará una sirena, cuyo sonido alertará a la comunidad, en determinados casos:

- ✓ Ingreso de ladrones
- ✓ Incendios
- ✓ Emergencias
- ✓ Desastres naturales, etc.

En la primera reunión de acordará la logística con respecto a los guardianes.

4.11.2.1.2.2 Inversión para la contratación de guardianía para el Conjunto Habitacional Carcelén

Tabla 17

Presupuesto 2015 para contratación de guardianía del conjunto habitacional Carcelén.

Descripción	Valor mensual	Meses	Valor Inversión
Pago mensual empresa de seguridad, por 24 horas diarias, por 7 meses.	\$ 1350,00	8 de mayo al 31 de diciembre	\$ 9.450,00
Compra Sirena	N/A	Indefinido	\$ 230.00

Total inversión \$ 9.680,00

Muestra la inversión para contratar dos guardias por 24 horas diarias.

4.11.2.1.3 Grupo de interés “Empleados de Minerva S.A.”

Para Minerva, este grupo de interés es el más importante ya que creemos que el cambio es de adentro hacia afuera. Un grupo de empleados motivados hace que el logro de los objetivos sea más fácil de alcanzar.

Los empleados de Minerva juegan un papel muy importante ya que son el motor, el que impuse este proyecto adelante. Es por eso que necesitamos tenerlo motivado.

Para engranar a los empleados en este proyecto vamos enfocarnos en las siguientes políticas:

4.11.2.1.3.1 Principio ético corporativo

Campaña “Hablar con la verdad”, con respecto a los productos y tiempos de entrega.

Los empleados y trabajadores de Minerva S.A., están éticamente obligados a hablar con la verdad, con respecto a los productos que venden, sus beneficios, características y los tiempos de entrega que tomarán ser entregados.

Sin duda este principio beneficia principalmente a la empresa ya que los clientes aprecian ser tratados con la verdad y esto fideliza a los clientes.

Aunque no lo creamos la mayoría de los representantes de ventas no hablan con la verdad, ellos con tal de vender son capaces de mentir, aumentan o disminuyen información y con ello creen que haber cerrado una venta, lo que no ven es que seguramente el cliente no volverá y lo único que conseguirán es una venta.

Esta campaña no será solamente enfocada al departamento de Ventas sino a todo el personal ya que la información que se trasmite de cada departamento debe ser enfocada a la verdad, por ejemplo el departamento de Comercio Exterior que maneja fechas de llegada de productos a bodegas de Minerva deberá transmitir información que se va a cumplir; el departamento de Bodegas y Despachos debe también informar sobre tiempos de entrega a los clientes internos que se cumplan.

El departamento de Ventas es la cara frente al cliente externo y ellos son los encargados de transmitir la información que los otros departamentos le indicaron.

4.11.2.1.3.1.1 Logística y responsabilidad para la campaña “Hablemos con la verdad”

Para Minerva este principio ético es fundamental y lo va a empezar a difundir mediante un desayuno general trimestral, a partir de junio y las siguientes se realizarán el primer día laborable de cada tres meses hasta diciembre (septiembre, diciembre).

El secretario del Comité de RSE de Minerva será el encargado de recordar por medio de un correo electrónico a todo el personal el día que se llevará a cabo el desayuno.

En el primer desayuno, el Presidente del Comité de RSE de Minerva hará una presentación del significado y el objetivo de la campaña “Hablemos con la verdad”.

Para el segundo y tercer desayuno se planificará actividades para reafirmar este principio ético.

4.11.2.1.3.1.2 Inversión para la campaña “Hablemos con la verdad”

Tabla 18

Presupuesto 2015 y fechas para la campaña “Hablemos con la verdad”

Fecha	Duración	Valor unitario del desayuno	Asistentes al desayuno	Valor total del desayuno
lunes 1 de junio del 2015	una hora	\$ 2,50	28	\$ 70,00
martes 1 de septiembre del 2015	una hora	\$ 2,50	28	\$ 70,00
martes 1 de diciembre del 2015	una hora	\$ 2,50	28	\$ 70,00

Total de la Inversión: \$ 210

Muestra las fechas y duración de los desayunos para difundir la campaña “Hablemos con la verdad”.

4.11.2.1.3.2 Capacitación a los empleados, en reciclaje de papel, cartón y plástico, dentro de la empresa y en sus hogares

Se capacitará bimensualmente a todo el personal de Minerva para concientizar acerca del reciclaje de papel, cartón y plástico.

El objetivo es que no solo reciclen el papel, cartón y plásticos de la empresa, sino que se recicle en los hogares de cada uno de los empleados y poco a poco concientizar para que se haga extensivo a familiares y amigos.

4.11.2.1.3.2.1 Logística y responsabilidades para la capacitación a los empleados de Minerva S.A.

Mediante reuniones bimensuales, que se efectuarán los viernes de la tercera semana del mes, de 16h00 a 18h00, en la sala de conferencias de Minerva S.A., se capacitará a todos los empleados, respecto al manejo y reciclaje de los diferentes materiales de desecho en la empresa y al manejo y reciclaje de materiales en sus hogares, conforme a la siguiente programación de fechas y temas:

Tabla 19

Fechas y temas para la capacitación a los empleados de Minerva S.A.

Fechas de las capacitaciones	Temas
Viernes 19 de junio 2015	1.- ¿Para qué se recicla y que recicla Minerva S.A?
	2.- ¿Cómo debemos reciclar el papel, cartón y plástico en la empresa y los hogares?
	3.- Regla de las 4 eres
	4.- Tipos de plástico, papel y cartón que se recicla
Viernes 21 de agosto de 2015	1.- ¿Cómo enseñar a los niños a reciclar?
	2.- ¿Por qué debemos reciclar?
	3.- Presentación de informe de cantidades de materiales reciclados por empleado.
Viernes 16 de octubre 2015	1.- Provocar un cambio de conducta hacia una forma de consumo más ecológica y responsable.
	2.- Presentación de informe de cantidades de materiales reciclados por empleado.
Viernes 18 de diciembre 2015	1.- Importancia del cuidado y respeto del entorno
	2.- Presentación de informe de cantidades de materiales reciclados por empleado

Muestra las fechas y temas de reciclaje que se impartirá a los empleados de Minerva S.A.

4.9.2.1.3.2.2 Inversión para la capacitación a los empleados de Minerva

Tabla 20

Presupuesto 2015 para capacitaciones a los empleados de Minerva S.A.

Fecha		Duración en horas	Valor/hora capacitador	Valor total
Viernes 22 de mayo 2015		2	\$ 40,00	\$ 80,00
Viernes 24 de julio de 2015		2	\$ 40,00	\$ 80,00
Viernes 18 de septiembre 2015		2	\$ 40,00	\$ 80,00
Viernes 20 de noviembre 2015		2	\$ 40,00	\$ 80,00
Concepto	Horas extras por capacitación	No. Empleados	No. Capacitaciones	Valor total horas extras
Horas extras empleados (\$30/hora extra)	1 hora	28	4	\$ 3.360,00
Refrigerio	28 personas	4 capacitaciones	\$ 1,50	\$ 168,00

Total de la inversión USD 3848

Muestra el valor total de la inversión que se destinará a las capacitaciones de los empleados de Minerva S.A.

4.11.2.1.3.3 Conformación de fondo monetario, producto de la venta del reciclaje, designado para estudio de un año a un trabajador o uno de sus hijos

A los trabajadores se los motivará con este proyecto, para que voluntariamente traigan de sus hogares materiales reciclados, clasificados que se acumulará de forma adecuada, en contenedores que para el efecto son asignados por la Gerencia de Minerva S.A., junto con los materiales reciclados de la empresa.

4.11.2.1.3.3.1 Logística y responsabilidades para la conformación de fondo monetario

El bodeguero registrará el peso de cada material a nombre del trabajador, para que al final se pueda valorar el aporte de cada uno.

El material reciclado en la empresa y voluntariamente de los trabajadores en sus hogares, se venderá. El jefe de bodega será el encargado de vender a través de un gestor de reciclaje mensualmente. El producto de la venta se acumulará hasta junio del 2016.

Luego de la venta del total del material acumulado, el producto total anual se destinará al pago de estudios de un año del trabajador que haya logrado el valor mayor de reciclaje o de uno de sus hijos.

El valor que la empresa actualmente recibe del reciclado de papel, cartón y plástico es de USD 10, es decir la empresa en el lapso de 12 meses, periodo de junio del 2015 a junio del 2016, reciclará el valor de USD 120. Se estima que un empleado recicle mensualmente USD 5, si multiplicamos por los 28 empleados se presume que el valor aproximado sea USD 140 al mes y en el lapso de los 12 meses se recolectará la suma de USD 1680, más lo que la empresa recicle, da un total de USD 1800 anuales.

La diferencia del valor de los estudios al empleado o al hijo del empleado lo pondrá Minerva S.A., con un tope de USD 2500 al año.

En caso de valores excedentes se reservará para fondos de los siguientes años.

4.11.2.1.3.3.2 Inversión para la conformación del fondo monetario

Para el año 2015 sólo consideramos como inversión la compra de los contenedores donde se almacenará el material a reciclar. El pago de estudios se realizará en el año 2016.

Tabla 21

Contenedores para material reciclado

Cantidad	Producto a comprar	Valor (USD)
1 unidad	Contenedor de residuos de 1110 lt para papel	378
1 unidad	Contenedor de residuos de 1110 lt para plástico	378
1 unidad	Contenedor de residuos de 1110 lt para cartón	378

Total inversión \$ 1134

Este cuadro expresa el valor y la descripción de los contenedores que Minerva S.A. adquirirá para el material de reciclaje

4.11.2.1.4 Grupo de interés “Proveedores”

Ellos son los que nos proveen de servicios y productos, sin duda este grupo también es una parte del engranaje que mueve el negocio.

Con este grupo de interés realizaremos el siguiente proyecto que se describe a continuación.

4.11.2.1.4.1 Entrega de equipo de seguridad a personal contratado eventualmente para descarga de contenedores.

Para Minerva es importante la seguridad del personal eventual. El personal eventual que se contrata son personas para descargar los contenedores de las importaciones que llegan a nuestras bodegas. Pese a que se exige que estas personas vengan con el equipo apropiado, muchos de ellos llegan sin la protección básica como son botas de puntas de acero, casco, pantalón de tela jean, mascarillas, guantes y gafas.

Al no contar las personas eventuales con este equipo de seguridad, hace que retrase las descarga porque se les regresa a que traigan o se pide cambio de persona y muchas veces por la urgencia que tenemos por entregar producto a los clientes, les hacemos que las personas estibadora realicen su trabajo sin el equipo básico necesario corriendo un riesgo mortal.

El número máximo de personas que se contrata para el descargue de los contenedores por importación es de 4 personas, por esta razón dentro de lo que abarca nuestro plan de Responsabilidad Social, Minerva va a provisionarse de 4 equipos de seguridad para entregar a las personas que no traigan sus equipos.

4.11.2.1.4.1.1 Logística y responsabilidades para la entrega de equipo de seguridad a personal contratado eventualmente para descarga de contenedores

El Secretario de RSE de Minerva será el encargado de la compra de los 4 equipos de seguridad para las personas eventuales de descargar los contenedores y a medida que entrega el equipo tendrá que reponer, es decir, siempre tendrá en stock 4 equipos de seguridad. A la llegada de cada contenedor el jefe o jefa de bodega revisarán que las personas estén con el equipo de seguridad apropiado para el tipo de material que va a descargar y de no tener alguna persona, lo provisionará. Al término del trabajo notificará al Secretario de RSE de Minerva para que nuevamente provisione el equipo que entregó.

Se firmará un convenio entre Minerva y la empresa que nos presta el servicio de estibadores para que siempre nos envíen a Minerva las mismas personas, es decir que es un requisito que el personal eventual de estibadores siempre sea el mismo. En el convenio se pondrá a 6 personas como máximo y ellas serán las que siempre envíaran a realizar el trabajo eventual.

El equipo se lo entregará con una carta de recepción en donde constará el nombre de la persona que recibió, número de cédula, firma y descrito lo que le entregaron. Si la persona es reincidente, de igual manera se le entregará pero el equipo entregado será descontado. Para esto se enviará el detalle del equipo entregado, a la persona que olvidó, a la empresa que nos presta el servicio de personal de estibaje.

Adicional cada vez que llegue un contenedor a las bodegas de Minerva, el Vicepresidente del Comité de RSE de Minerva dará una charla de 5 a 10 minutos al personal de bodega y a las personas eventuales de descargue de contenedores, de los riesgos, manipulación y almacenamiento de la carga que van a descargar.

4.11.2.1.4.1.2 Inversión para la entrega de equipo de seguridad a personal contratado eventualmente para descarga de contenedores

Se presume que el número de implementos que se entregará en el periodo de junio a diciembre es de 12 prendas de seguridad industrial.

Tabla 22

Implementos de seguridad industrial

Cantidad	Producto a comprar	Valor unitario (USD)	Valor total (USD)
12	Pares de botas	45	540
12	Pantalón de tela jean de seguridad	18	216
12	Buzo de seguridad	9	108
12	Mascarillas	2	24
12	Pares de guantes	7	84
12	Casco	11	132
12	Gafas	6	72

Total de la inversión USD 1176

Indica y valora los implementos de seguridad industria que se requiere para el personal de estibaje.

4.11.3 Evaluación del Proyecto

En el mes de diciembre del 2015 se iniciará la evaluación de las actividades del Plan de Responsabilidad Social de Minerva S.A.

Esta evaluación la llevarán a cabo los Directivos de Minerva conjuntamente con el Comité de RSE de Minerva.

Para evaluar este plan nos basaremos en la ISO 26000, ya que nuestro objetivo será mantenernos a largo plazo con actividades responsables que involucren temas de Responsabilidad Social.

Las ISO (Organización Internacional de Estandarización) fueron creadas para facilitar las negociaciones y promover actividades organizadas y programadas para administrar o calificar a una empresa u organización con relación a un asunto

específico. Esto implica acatar normas legales vigentes, uso de tecnologías, buenas prácticas organizacionales, procesos, usos de materiales y equipos, entre otros.

La ISO 26000 fue lanzada en el año 2001 y en Ecuador en el 2010. Nace de la necesidad de hacer prevalecer a las empresas en el tiempo de una manera responsable con sus grupos de interés, replanteando el esquema tradicional de hacer negocios. Siempre en mira de la satisfacción de sus grupos de interés con el compromiso de responsabilizarse por los impactos que genera su actividad.

La ISO 26000 no tiene requisitos y por lo tanto no se utiliza como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.

La ISO 26000 se enfoca en 3 temas fundamentales:

- Voluntariedad
- Sostenibilidad
- Relación con grupos de interés

Hay que dejar claro que la ISO 26000 no tiene carácter de obligatoriedad para las empresas que por sus estándares de calidad exigen a sus proveedores que tengan normas ISO. La ISO 26000 es una guía que se estableció para el entendimiento e implementación de estrategias rentables y sostenibles que permiten la realización del Plan de Responsabilidad Social en las empresas.

Siendo la ISO 26000 una referencia, una guía para nuestros planes de mejoramiento, Minerva S.A. a partir de enero del 2016 evaluará el proyecto y asumirá nuevos retos para el siguiente periodo.

La evaluación se tendrá un plazo de mes y un mes adicional para ser replanteado y aprobado el nuevo presupuesto con el fin de retomar las actividades del renovado Plan de Responsabilidad Social.

A largo plazo Minerva S.A. seguirá tomando las necesidades de sus grupos de interés y evaluará el impacto de su operación para conseguir que el Plan de Responsabilidad

Social de Minerva esté basado en los principios básicos de la Responsabilidad Social Empresarial y se enfoque a los 3 temas fundamentales de la ISO 26000.

CONCLUSIONES

- En conclusión, la Responsabilidad Social Empresarial es, como su nombre lo indica la responsabilidad que tienen las empresas con el medio en el que se desenvuelven, los llamados grupos de interés, para que su desarrollo sea sustentable y en las mejores condiciones ambientales, de salud física y mental y en función de contribuir al mejoramiento de vida de la casa de todos que es nuestro planeta.
- Tanto la misión, visión, objetivo y la política integral de Minerva, están enmarcados claramente bajo el concepto de lo que significa RSE.
- Con el Plan de RSE Minerva S.A. pretende ser socialmente responsable con sus clientes internos y externos, con los proveedores, con la comunidad más próxima a la compañía y el ambiente.
- Minerva S.A., elabora este Plan de RSE, con lo cual expresa su compromiso, su deseo de ser actor permanente en el mejoramiento de sus grupos de interés, iniciando en el interior de la empresa con sus empleados y colaboradores, hacia el exterior con sus clientes y proveedores, con la comunidad, con el ambiente y su responsabilidad con las nuevas generaciones, en los aspectos de salud, buen vivir, apegada a las Leyes y reglamentos que los rigen.
- Minerva S.A. dará este primer paso el 15 de junio del 2015, este paso implicará por parte de los directivos y empleados de la empresa la asignación de recursos, compromiso, seguimientos al plan de RSE, evaluación del plan de RSE y posteriormente al concluir lo se planteará nuevos retos y desafíos para que sea sostenible, por lo tanto, prevalezca en el tiempo y se adapte al entorno en que se desenvuelva.
- Este primer plan de RSE de Minerva se realizó pensando en la forma de contribuir con los grupos de interés: clientes internos y externos, proveedores, comunidad y ambiente. Sabemos que al enfocarnos en los grupos de interés, la

empresa obtendrá réditos no sólo económicos sino que contará con personal más motivado, clientes externos y proveedores mejor preparados para realizar actividades de su trabajo responsablemente con cada uno de ellos al cuidar de su salud y responsables con el ambiente al evitar desastres.

- Con la implementación de la Responsabilidad Social la empresa Minerva S.A. logrará posesionarse mejor en el mercado puesto que los clientes optarán por empresas que le den un valor agregado; sus empleados sentirán que se preocupan por ellos, la comunidad y sus proveedores se sentirán respaldados.
- Todo plan de RSE debe tener el apoyo irrestricto de la alta dirección para generar confianza en los grupos de interés y que sea un modelo exitoso,
- Cuando una empresa piense en realizar un plan de RSE no debe preguntarse ¿qué lograremos con este Plan de RSE? sino ¿qué perderemos si no lo implementamos?

RECOMENDACIONES

- La RSE debería ser una obligación para todas las empresas en función de mejorar su entorno.
- El plan de RSE se debe plantear no como un fin económico sino como un compromiso ético y social.
- Los empresarios y ciudadanos comunes debemos juntar nuestros esfuerzos en función del planeta que les vamos a dejar a nuestros hijos y a nuestros nietos.
- Socializar el conocimiento de la responsabilidad social en nuestros niños para que ellos tomen conciencia y hagan un estilo de vida el Buen Vivir.
- Evaluar periódicamente el plan de RS de Minerva con lo cual se obtendrá resultados de acuerdo a las necesidades actuales y prever futuras.
- Se recomienda que el siguiente plan de RS de Minerva tenga una duración de mínimo dos años para darles continuidad a las actividades y máximo tres años para que sea actualizado acorde a las necesidades.

LISTA DE REFERENCIAS

- Definición ABC, tu diccionario hecho fácil (octubre del 2015). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/negocios/etica-empresarial.php>
- Del Alcázar Ponce, Juan Pablo. Todo sobre responsabilidad social empresarial, Revista DIRCOM N° 92, 2011, p. 22
- Cajiga, Juan (octubre 2014). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Mejía, Camilo (diciembre del 2014). Revista Internacional de Investigación y Aplicación del Método de Casos (2008), volumen XX, número 1. p. 107. Obtenido de http://www.wacra.org/IJCRA%20xx_i_pg01-05%20IJCRA%20Cover%20Pg%20Nonmembers%20Spanish.pdf
- Melo, Jenny (marzo del 2015). La buena empresa. Obtenido de <http://labuenaempresa.com/2009/02/12/10-pasos-para-iniciar-un-programa-de-responsabilidad-social/>
- OGALLA, F. 2011, La integración de la RSE en el sistema de gestión de la empresa, España, Forética
- Oré, Ángel. (septiembre del 2014). Identificar y priorizar “Stakeholders”. Obtenido de <http://es.slideshare.net/teoriapublicos/stakeholders-14326295>
- PORTER M & KRAMER M., 2011, Responsabilidad Social Corporativa. Harvard Business Review
- Yépez, Pablo. Revista EKOS, Cumbre Mundial de Responsabilidad Social en Quito. Edición No. 235, noviembre 2013, p.152

- Revista INPRA LATINA, 2014, La Gerencia Verde, Vol.19, No.2

- Sturzenegger, Adolfo (octubre 2014). Fundamentos de Responsabilidad Social. Obtenido de <http://comunicarseweb.com.ar/?page=ampliada&id=277>

ANEXO 1

MARCO CONCEPTUAL

Los siguientes términos aclaran los conceptos y la comprensión de este trabajo de responsabilidad social:

- ❖ **Actitud:** es la forma de actuar de las personas que emplea el individuo para hacer las cosas. Estado de ánimo que expresa de una cierta manera.
- ❖ **Buenas prácticas ambientales:** es una medida de tipo organizaciones para el control del impacto ambiental.
- ❖ **Certificación:** es una palabra que se relaciona con certificado, que recibe una persona u organización por la culminación de una actividad o logro.
- ❖ **Certificación RSE:** es la ratificación de un compromiso con la sociedad y el planeta. Está estrechamente relacionada con la RS ya que ofrece pautas para hacer seguimiento a los procesos documentando la función transparente y responsable.
- ❖ **Ciudadanía corporativa:** es la estrategia del negocio que da forma a los valores en concordancia con la misión de la compañía y con las decisiones que día a día toman sus ejecutivos administradores y empleados, frente al compromiso con la sociedad.
- ❖ **Desechos especiales:** son los que sin ser peligrosos por su naturaleza pueden impactar en el entorno ambiental o a la salud. Debido a la dificultad de degradarlos se debe implementar un sistema de reuso o reciclaje y evitar un inadecuado manejo así como la sobresaturación de los rellenos sanitarios.
- ❖ **Empresa:** es una organización con fines de lucro que otra un servicio o bien a la sociedad y es la encargada de satisfacer la demanda del mercado.

- ❖ **Ética:** se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana y define lo que es malo, bueno, obligatorio, permitido, en lo que se refiere a una acción o decisión.
- ❖ **Ética empresarial:** es un conjunto de normas morales cuya función es regular las relaciones o las conductas de los hombres en un contexto determinado. Se encarga especialmente de las instancias del mundo de los negocios en lo que se refiere al índole moral.
- ❖ **La Responsabilidad Social Empresarial (RSE):** es el compromiso que los miembros de una comunicad o sociedad tendrán entre sí,

Es la conciencia responsable de los actos y/o causas directas o indirectas de un hecho por el cual es consciente de la obligación de remediar

- ❖ **Norma:** es una regla que debe ser respetada y permite ajustar ciertas conductas.
- ❖ **Política ambiental:** es el conjunto de esfuerzo políticos para conservar la naturaleza, las bases de la vida humana y conseguir un desarrollo sustentable. A nivel empresarial es un requisito de los sistemas de gestión medioambientales.
- ❖ **Residuos:** es todo material considerado como desecho y que se requiere eliminar porque carece de valor económico.

También se puede llamar a aquella porción que no es aprovechable y que debería ser tratada para evitar problemas ambientales o sanitarios. Para ellos el reciclaje recupera estos residuos y los transforma en objetos con nueva vida útil.

- ❖ Residuos peligrosos: son sustancias sólidas, líquidas, gaseosas resultantes de un proceso de producción. Cuyo manejo es especial y para la eliminación debe cumplir un procedimiento dispuesto en la legislación ambiental.
- ❖ Responsabilidad: es una virtud que se observa en uno mismo o en el prójimo.
- ❖ Sociedad: es la totalidad de individuos que guarda relaciones unos con otros.
- ❖ Solidaridad: es un sentimiento a través del cual las personas sienten y reconocen su unidad por lo que comparten las obligaciones, intereses e ideales de un grupo y que además se constituye un pilar fundamental en la ética moderna.
- ❖ Valor (ético): el valor es una propiedad de los objetos, incluidos los objetos físicos como también de los abstractos, como las acciones. Denotan un grado de importancia para determinar que acción es positiva o negativa.
- ❖ Ventajas competitivas: es una o varias características o atributos que tiene una compañía con respecto a las competidoras que la hace diferente y permite atraer más consumidores.
- ❖ Verificación RSE: supone comprobar o examinar que los sistemas, procedimientos, indicadores o cualquier otro aspecto relacionado con la RSE de la organización se ajustan a los criterios establecidos. La verificación se entiende como un proceso previo a la auditoria, siendo esta más completa, profunda y rigurosa en su examen.
- ❖ Visión: es un frase que engloba el futuro deseado de la organización
- ❖ World Business Council for Sustainable Development (WBCSD): organización que tiene por misión proporcionar liderazgo empresarial como catalizador para el cambio hacia a un desarrollo sostenible y promover la ecoeficiencia, la innovación y la responsabilidad social. Engloba a numerosas compañías

internacionales pertenecientes a varios países y a los mayores sectores industriales.