

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



TRABAJO DE ESPECIALIZACIÓN EN: RECURSOS HUMANOS.

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL S.A DE C.V. DEL MUNICIPIO DE AYUTUXTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”.

PRESENTADO POR:

CABEZAS MÉNDEZ, GLADYS ELIZABETH
CASTILLO RIVAS, MÓNICA CAROLINA
NAVARRO GÓMEZ, EGLIS MELANY

CÓDIGO DE CARRERA

L10803
L10803
L10803

FEBRERO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : Msc. Roger Armando Arias
VICE-RECTOR ACADÉMICO : PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO : PhD. Juan Rosa Quintanilla
SECRETARIO GENERAL : Msc. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : Msc. Nixón Rogelio Hernández Vásquez
VICE DECANO : Msc. Mario Wilfredo Crespín
SECRETARIA : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
DIRECTOR GENERAL DE
PROCESO DE GRADUACIÓN : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
COORDINADOR DEL SEMINARIO : Lic. Rafael Arístides Campos
DOCENTE DIRECTOR : Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez
JURADO EXAMINADOR : Lic. Rocío Margarita Tejada Miranda
: Lic. Francisco Cruz Letona
: Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez

FEBRERO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA.

AGRADECIMIENTOS.

Al finalizar este logro me siento muy feliz y satisfecha porque la dedicación y perseverancia dieron su fruto. Me siento muy agradecida con Dios, por haberme esforzado a lo largo de esta carrera, por ser mi guía y por brindarme sabiduría. A mis padres Ricardo y Gladys, por su entrega y apoyo incondicional. Mis hermanas Lissette y Adriana, por constantemente animarme a seguir adelante. A ustedes dedico este logro. A mis compañeras y amigas, Mónica y Melany, por su dedicación para poder finalizar con éxito este trabajo. Finalmente, agradezco al Licenciado Ricardo Rebollo, por su apoyo y por brindarnos su conocimiento que sin duda alguna nos ayudó para la realización exitosa de este trabajo.

Gladys Elizabeth Cabezas Méndez

Con alegría y sentimientos encontrados por este triunfo. Agradezco infinitamente a Dios, por iluminarme en cada paso en este recorrido que hoy me permite culminar. A mi papi Omar Castillo y mamita Gricelda Rivas, quienes han sido pilares fundamentales en este proceso y que con mucho amor y esfuerzo han estado a mi lado animándome; por el apoyo y compañía en esas noches largas, a mi hermana Neida y a mi sobrina Massiel. Agradezco aquellas amistades que formaron parte de este recorrido, aunque no mencione saben de quienes hablo y en especial a Elizabeth que sin duda ha sido un largo camino juntas en la Universidad, me quedo corta con muchas personas más, infinitas gracias y a mis compañeras de trabajo por cada momento y tiempo brindado.

Mónica Carolina Castillo Rivas

Agradezco al Divino niño y la Virgen Santísima por permitirme culminar una de tantas metas que me he propuesto, por darme fuerza en los momentos cuando el reto era más grande. A mis padres que es el tesoro más grande que Dios me dio, a mi papá Luis Navarro gracias infinitas por apoyarme siempre a mi mamá, Magdalena Gómez, gracias por estar siempre con conmigo, por escucharme siempre y sobre todo por aconsejarme, gracias a sus enseñanzas me he convertido en una mujer muy valiente, los amo mucho mis dos grandes tesoros. Andrea Portillo, gracias por todo tu apoyo, a mis compañeras de esta especialización, Eli y Mónica, gracias por su tiempo que brindaron en este gran reto que hoy culminamos.

Eglis Melany Navarro Gómez

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.	II
CAPÍTULO I.	1
“PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO”	1
A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1. ANTECEDENTES	1
2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.	1
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
B. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	2
1. MARCO TEÓRICO.....	3
a) GENERALIDADES DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL.	3
i. HISTORIA DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL.	3
ii. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	4
iii. ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO QUE INDUTRISAS PRIMAVERAL DESTINA A LA RSE ACTUALMENTE.	5
iv. ORGANIGRAMA INDUSTRIA PRIMAVERAL, S.A. DE C.V.	6
v. MISIÓN	7
vi. VISIÓN.....	7
vii. FILOSOFÍA	7

viii.	PRINCIPIOS.....	7
ix.	PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	9
2.	MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.....	11
a)	MARCO LEGAL.....	11
i.	CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR.....	11
ii.	CÓDIGO DE COMERCIO.....	12
iii.	CÓDIGO DE TRABAJO DE EL SALVADOR.....	13
iv.	CÓDIGO DE SALUD.....	15
v.	LEY SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO.....	16
vi.	LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SECTOR TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.....	18
vii.	LEY DE MEDIO AMBIENTE.....	19
viii.	LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	19
ix.	NORMAS SALVADOREÑA OBLIGATORIA (AGUA, AGUA POTABLE).....	20
b)	MARCO INSTITUCIONAL.....	21
C.	MARCO GENERAL DEL TEMA DE ESTUDIO.....	21
1.	HISTORIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).....	21
2.	LA RSE EN EL SALVADOR.....	22
3.	CONCEPTOS Y DEFINICIONES DE LA RSE.....	23

4.	IMPORTANCIA DE LA RSE.....	25
5.	CARACTERÍSTICAS DE LA RSE.....	26
6.	COMPARACIÓN DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL CON OTRAS EMPRESAS COMPETIDORAS	26
7.	ENFOQUE DE LA RSE.....	28
a)	¿QUÉ ES REPUTACIÓN EMPRESARIAL?.....	28
b)	¿QUÉ ES IMAGEN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES?	29
c)	¿QUÉ ES IMPACTO SOCIAL EMPRESARIAL?.....	29
d)	DIFERENCIA ENTRE REPUTACIÓN E IMAGEN EMPRESARIAL.....	29
	CAPÍTULO II.....	31
	“DIAGNÓSTICO SOBRE LA RSE DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL, S.A. DE C.V. Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN”.....	31
A.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
B.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
1.	LA ENTREVISTA.....	31
2.	LA ENCUESTA	31
C.	TIPO DE ESTUDIO.....	32
D.	OBJETO DE ESTUDIO.....	32
E.	UNIDADES DE ANÁLISIS.....	33

1. GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.....	33
2. EMPLEADOS.....	33
3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
F. VARIABLES E INDICADORES.....	34
G. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
H. RESULTADOS Y DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
1. RESULTADO DE LA ENTREVISTA.	36
2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	44
3. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNOSTICO.	60
a) DIMENSIÓN SOCIAL.....	60
b) DIMENSIÓN AMBIENTAL.....	60
c) DIMENSIÓN ECONÓMICO.....	61
4. MATRIZ FODA DE INDUSTRIA PRIMAVERAL	62
CAPÍTULO III.....	63
“PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL S.A DE C.V. DEL MUNICIPIO DE AYUTUXTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”.....	63
A. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	63

B.	ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA.....	64
1.	DIMENSIÓN SOCIAL.....	66
2.	DIMENSIÓN AMBIENTAL.....	68
a)	COMPONENTE I: SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL.....	68
b)	COMPONENTE II: EDUCACIÓN AMBIENTAL.....	69
c)	COMPONENTE III: VOLUNTARIADO AMBIENTAL.....	70
d)	COMPONENTE IV: FORMACIÓN EMPRESARIAL.	70
3.	DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	72
C.	PRESUPUESTO DE GASTO PARA LA PROPUESTA EN MARCHA.....	75
1.	CRONOGRAMA PARA LA PROPUESTA EN MARCHA.....	77
	REFERENCIAS	78
	ANEXOS.....	79

RESUMEN.

Cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se hace referencia a la contribución del desarrollo humano sustentable y sostenible, a través del compromiso y la confianza de las empresas hacia sus empleados y sus familias, la sociedad en general y hacia la comunidad local, para un mejoramiento total.

El origen del tema RSE inició ya que la temática y todo los aspectos que puede abarcar fue de gran interés para el grupo, debido a que no solamente se trata que las empresas sean responsables o amigables con el medio ambiente, sino que va mucho más allá, como lo son las obras que realizan o más bien son las actividades que benefician a los miembros de las empresas, el medio ambiente y a las comunidades en general; además que esto brinda un crecimiento en su prestigio e imagen. Lo que motivo a la elección del tema de RSE fue que se contaba con ayuda de una persona dentro de las instalaciones de Industrias Primavera.

En este trabajo de investigación se presenta un análisis del impacto que tiene la Responsabilidad Social Empresarial en cuanto a la imagen y reputación de la empresa Industrias Primavera, S.A. de C.V. dedicada al llenado y distribución del agua. Es por esta razón que el objetivo principal de este documento consiste en proponer estrategias que ayuden con soluciones a la problemática de dicha organización.

El trabajo de investigación se realizó aplicando la técnica de entrevista y el cuestionario como instrumento a los empleados de Industrias Primavera. El resultado del diagnóstico nos permitió obtener una visión general de las percepciones de los funcionarios en cuanto a las políticas de RSE, teniendo en cuenta tres dimensiones: 1. Dimensión Social, Dimensión Ambiental y 3. Dimensión Económica.

INTRODUCCIÓN.

En el presente trabajo de investigación titulado “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL S.A DE C.V. DEL MUNICIPIO DE AYUTUXTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”. Se manifiesta lo que la RSE implica y entre ello es lograr la participación de la empresa en y con la comunidad, con el fin de impulsar de forma consecutiva y activa para el desarrollo del país, generando soluciones sociales innovadoras para la mejora de calidad de vida de las familias y de cada uno de los miembros que integran Industrias Primavera.

La presente investigación se encuentra conformada por tres capítulos, que se describirán brevemente:

El capítulo I, se titula “PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TÉORICO” está conformado por todo lo que abarca el planteamiento del problema, caracterización y la esencia de este mismo, así como también antecedentes de la RSE y breve historia sobre Industrias Primavera que se encuentran incluidos dentro del marco teórico y conceptual con el fin de conocer las generalidades y de esta manera tener una base que impulse indagar y un punto de partida.

El capítulo II el cual se denomina “DIAGNÓSTICO SOBRE LA RSE DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL, S.A. DE C.V. Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN”. Se expone a detalle el diseño metodológico, las técnicas e instrumento, el objeto de estudio, así como también los objetivos, las variables e indicadores que fueron desarrollados la realización de la investigación y de forma consecutiva se presenta los objetivos e

interpretación de los resultados obtenidos de la tabulación mediante la investigación de campo.

En el capítulo III que lleva por título “PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL S.A DE C.V. DEL MUNICIPIO DE AYUTUXTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”. Se presenta una propuesta con el fin de contribuir principalmente de conocimiento interno a través estrategias de RSE de tipo educativo, social, salud y bienestar de tercero esto mediante capacitaciones, charlas, talleres y actividades que incluyen desde la concientización con el medio ambiente, así como trabajar en armonía con el mismo y dando paso al trabajo en conjunto con la comunidad de esta manera ayudando a que la imagen de la empresa y su impacto aumenten de manera gradual para alcanzar su objetivo, incluyendo un presupuesto estimado, un cronograma detallado por ámbito mostrando implementación y control de las actividades para seguir una secuencia y ejecución de cada una.

CAPÍTULO I.

“PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO”

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES

Con el pasar del tiempo Industrias Primavera ha presentado ciertas deficiencias en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el cual se ve reflejado en su imagen y reputación. En este trabajo de investigación se estudiará la problemática de dicha organización como lo es el caso desde un punto de vista social, la relación entre vecinos cercanos a la planta principal ubicada en Ayutuxtepeque, esto debido al crecimiento que tuvo la organización que por tal motivo hubo una saturación de pedidos y mala organización de sus horarios, los residentes de la colonia Scandia presentaron quejas por que los camiones que recogían pedidos llegaban en horas nocturnas y utilizaban los parqueos, además de quejarse por la molestia que causa el ruido que las máquinas generan; y desde un punto de vista ambiental, por el giro que presenta dicha organización utilizan una cantidad de agua abundante, Industrias Primavera para contraponer el grado de contaminación realizan recolectas de plástico para luego poder transformarlo y crear el plástico PET.

2. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.

La problemática de Industrias Primavera en Ayutuxtepeque radica en que presenta mala organización por parte de sus líderes y falta de compromiso con la comunidad vecina y medio ambiente. Esta situación surgió un año y medio atrás cuando la organización empezó a crecer con el número de sus clientes, sin ningún tipo de

control dando lugar a quejas y disgustos en los alrededores creando un ambiente no agradable para los residentes de dicha colonia, de momento se tomaron medidas las cuales han funcionado, pero no en su totalidad.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida la Responsabilidad Social Empresarial incide en la imagen y reputación de Industrias Primavera?

B. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

Las teorías que se utilizarán en el desarrollo de la investigación están referidas a los enfoques de Responsabilidad Social Empresarial junto con sus bases técnicas y legales.

El origen de la Responsabilidad Social Empresarial se da a finales de los años cincuenta a consecuencia de los conflictos mundiales de la época, donde por medio del trabajo de algunas empresas y comunidades podían colaborar con sistemas cuestionables.

“El concepto de RSE como tal fue tratado por primera vez por el economista Howard R. Bowen en su libro *Social Responsibilities of the Businessmen*, donde habla y cuestiona a las organizaciones el devolver a la sociedad un poco de lo que esta les facilita. Pasado el tiempo Archie Carroll define la responsabilidad que poseen las empresas como algo legal donde la ética y la filantropía deben nacer voluntariamente por parte de las organizaciones”.
(Antecedentes de la RSE, 2020)

En El Salvador, Las prácticas de RSE son utilizadas por organizaciones que impactan en el medio ambiente, ayuda en la comunidad, su imagen y reputación. Dentro de Industria Primavera S.A de C.V con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial sería primera vez en la cual se haría este tipo de investigación.

Sin importar el tamaño de la organización se debe tomar conciencia en todos sus niveles, valorando los recursos que le provee el medio ambiente y que son utilizados para su proceso de producción. Cuando una organización ignora la RSE afecta a su imagen corporativa impactando negativamente en su reputación para con los clientes, trabajadores y proveedores que normalmente ven en estas empresas ejemplos a seguir en sus propias prácticas comerciales.

El seguir y poseer una buena RSE permite a las empresas desarrollar ventajas competitivas y tener buenas relaciones con los grupos de interés.

1. MARCO TEÓRICO

a) GENERALIDADES DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL.

i. HISTORIA DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL.

Industrias Primavera es una empresa con más de 10 años en el mercado salvadoreño brindando la mejor calidad en la fabricación de envase, llenado de agua y distribución de la misma. Fue fundada en el año 2009, a raíz del desempleo que sufrió el actual presidente Francisco Sarbelio Interiano, el cual con su motivación comenzó a producir sus productos en dos presentaciones de 500ml y otra de 18.9lts (5 galones). Con el pasar de los años la empresa ha dado muchos giros y uno de ellos ha sido su actual cambio de razón social (de persona natural a persona jurídica) conocida actualmente como Industrias Primavera S.A de C.V.



Fuente: Internet

ii. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

- ❖ **Nombre:** Industrias Primavera, S.A de C.V.
- ❖ **Giro de la empresa:** Venta al por mayor de agua purificada y fabricación de envases plásticos.
- ❖ **Tamaño:** Mediana Empresa.
- ❖ **Horarios de atención:** lunes a sábado de 6:00 am A 6:00 pm
- ❖ **Teléfono:** (+503) 2282-8440
- ❖ **Dirección:** Colonia Scandia, Av. Copenhague y final calle Estocolmo, Lote #24, 25 y 26, Ayutuxteque, San Salvador.

Ilustración 1.
Ubicación de la Planta de Industrias Primavera



Fuente: Internet

❖ **Página Web:** <https://iprimaveral.com/>

❖ **Correo electrónico:** info@iprimaveral.com

❖ Rutas con las que trabaja Industrias Primavera:

- | | |
|----------------|----------------|
| ✓ Santa Ana | ✓ San Salvador |
| ✓ La Libertad | ✓ Cuscatlán |
| ✓ Chalatenango | ✓ Cabañas |
| ✓ Sonsonate | ✓ San Vicente |

iii. ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO QUE INDUTRISAS PRIMAVERAL DESTINA A LA RSE ACTUALMENTE.

Tabla:

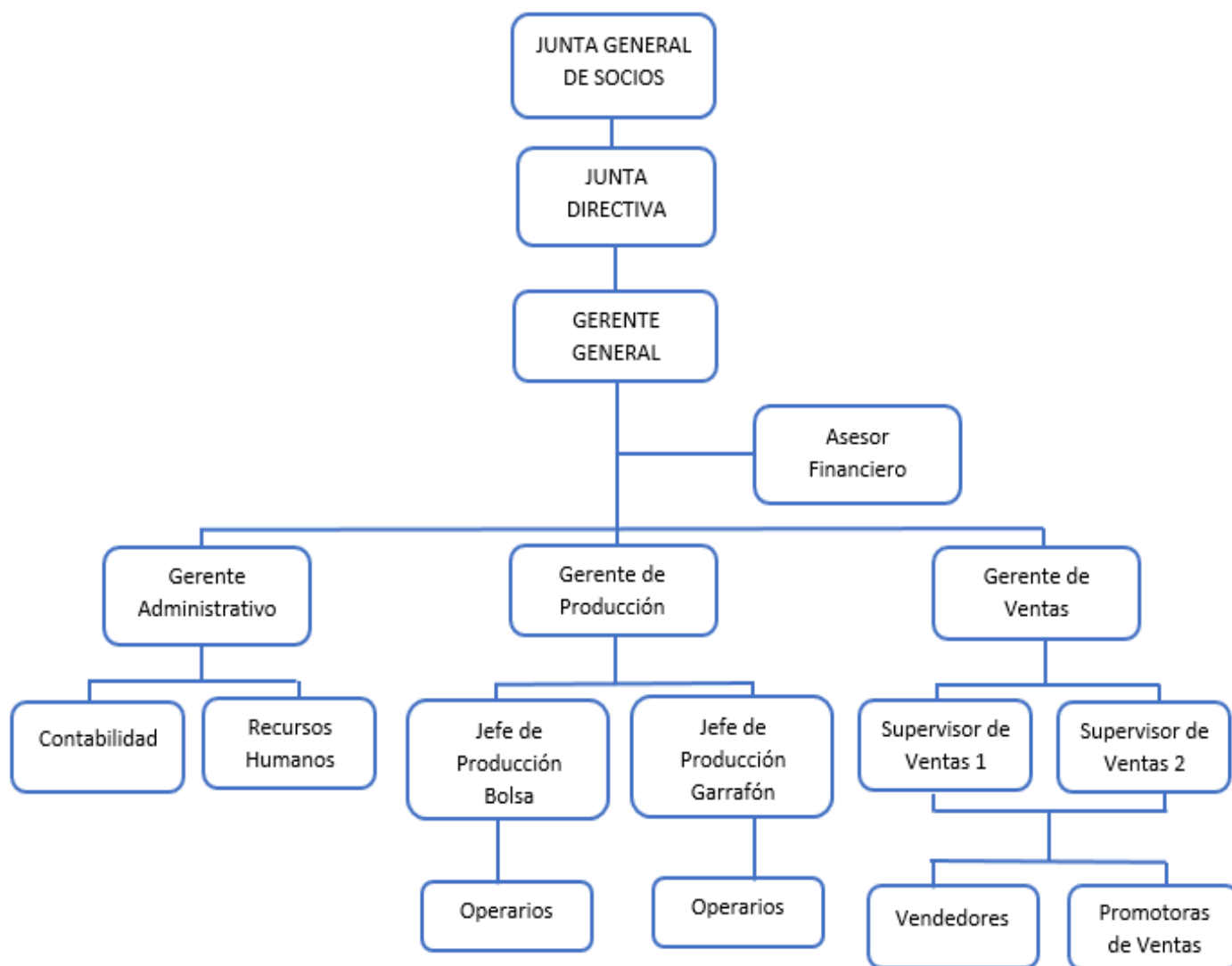
Actividades y Presupuesto de Industria Primavera

ACTIVIDAD	VALOR	TIEMPO
Reciclaje	\$165.00	Mensual
Víveres destinados a los más necesitados.	\$150.00	Mensual
Reparaciones para la comunidad de la Colonia Scandia.	\$850.00	Anual
Comida Navideña	\$150.00	Diciembre de cada año.

Nota: Miembro de Industria Primavera, S.A de C.V.

Industrias Primavera actualmente tiene un presupuesto total anual de \$4780 destinados a actividades de Responsabilidad Social Empresarial las cuales son realizadas ya sea anualmente o mensualmente.

iv. ORGANIGRAMA INDUSTRIA PRIMAVERAL, S.A. DE C.V.



Donde:



Es el departamento o división de la organización.



Líneas de mando de una división superior a una inferior.



Indica la unión entre órganos de asesoría.

v. MISIÓN

En agua primaveral, nos apasionamos por ofrecer a las familias bienestar durante su vida a través de productos y servicios de excelencia, en beneficio de nuestra gente, accionista, clientes proveedores y comunidad.

vi. VISIÓN

Agua primaveral llegara a ser una empresa de clase mundial y líder en los nuevos productos que serán reconocidos tanto por su calidad como por su bajo costo para casi convertirnos en la mejor opción para nuestros clientes y consumidores, a través de la utilización de tecnología de prácticas empresariales honestas y del cuidado del medio ambiente.

vii. FILOSOFÍA

La organización está comprometida con una cultura organizacional integrada por valores morales y éticos manteniendo transparencias en nuestros procesos productivos, administrativos y en general con los clientes ofreciendo servicios y bienes de excelencia. Con fines de garantizar la excepcionalidad de nuestros productos.

viii. PRINCIPIOS

Los Principios Éticos de Trabajo son fundamental para asegurar un desempeño con integridad, ya que reflejan los valores de la compañía en la conducción del negocio. Más aún, establece las expectativas de comportamiento que se espera de los directores y empleados.

- **Cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones:** Asumir el compromiso de conducir sus actividades con honestidad e integridad, cumpliendo de esta manera, todas las leyes, normas y regulaciones que le fueran aplicables.
- **Igualdad de Oportunidades:** Asumir como organización el compromiso de proteger y apoyar a todos los empleados, y ayudarlos a alcanzar, en forma justa y equitativa, su pleno potencial.
- **Respeto de las Relaciones:** basar las relaciones de los colaboradores, así como también de los clientes y proveedores en prácticas legales, eficientes y justas.
- **Uso adecuado de los recursos de la organización:** Deben ser utilizados dentro de los límites y condiciones de uso establecidos por la organización. No pueden ser vendidos, prestados, donados o enajenados sin la debida autorización.
- **Gestión Transparente:** Todos los empleados, en sus respectivas funciones, son responsables de la creación y mantenimiento de registros precisos. La información suministrada debe ser precisa y las decisiones transparentes.
- **Cuidado del medio ambiente** de valores por los que se rige la organización “Industrias Primavera, S.A. DE C.V.” dedicada a la producción y venta de agua envasada:
- **Compromiso Con Los Clientes:** Desempeño del personal orientado al cabal cumplimiento de los objetivos empresariales en el marco de constante superación personal y profesional, así como también al servicio que se brinda a nuestros clientes.

- **Respeto Al Medio Ambiente:** Aceptar y cumplir las leyes, las normas sociales y las de la naturaleza.
- **Responsabilidad Social:** Asumir las consecuencias de lo que se hace o se deja de hacer en la empresa y su entorno. Tomar acción cuando sea mantener; obrar de manera que se contribuya al logro de los objetivos de la empresa y el bienestar social.
- **Honestidad En Las Actividades:** Obrar con transparencia y clara orientación moral cumpliendo con las responsabilidades asignadas en el uso de la información, de los recursos materiales y financieros.
- **Equidad En La Organización:** Otorgar a cada cual, dentro de la empresa, lo que le corresponde según ciertos criterios razonables.
- **Trabajo En Equipo:** Involucrar a todos es necesario para que todos los engranajes de la empresa cumplan con su función.
- **Lealtad En La Organización:** Actuar razonablemente con los principios y valores de la empresa y personal para que sean confiables para un buen resultado administrativo.





ix. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Fabricación de envase PET y embotellado de agua en El Salvador. Industria Primavera tiene más de 10 años en el mercado ofreciendo a la familia salvadoreña servicios y productos de calidad. A continuación, se detallan sus productos: Bolsos de agua purificada y envasadas de 500 ml, Garrafones de

agua purificada y envasada de 18.9 litros, Botella de agua purificada y envasada de 600 ml, Galones de agua purificada y envasada. Envase Pet.

Tabla. 1

Productos y precios de Industrias Primavera.

	<p>Fardo de 25 unidades (500ml C/U)</p> <p><u>Precios</u></p> <p>Mayoreo: \$0.70</p> <p>Minorista: \$1.00</p>
	<p>Paquete de 12 Unidades</p> <p>Botella de 600 ml</p> <p><u>Precios</u></p> <p>Mayoreo: \$2.36</p> <p>Minorista: \$2.75</p>
	<p>Paquete de 4 Unidades</p> <p>Galón</p> <p><u>Precios</u></p> <p>Mayoreo: \$2.40</p> <p>Minorista: \$2.50</p>
	<p>Garrafón PET</p> <p><u>Precio:</u></p> <p>\$3.30 (Unidad)</p>

Nota: Internet

2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL.

Industrias Primavera es una empresa comprometida en realizar sus actividades de forma ética y responsable. Por tal motivo, respeta las leyes sancionadas, las regulaciones, los códigos y los estándares de la industria, así como la dignidad humana. A continuación, se presenta el marco legal e institucional con el que se rige dicha organización y sus respectivos artículos.

a) MARCO LEGAL.

Este documento que tiene por tema la Responsabilidad Social Empresarial en Industrias Primavera, S.A. de C.V., cuenta con una base legal, que permite la identificación de cada artículo e institución. A continuación, se presenta una serie de leyes:

i. CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR.

Se estudiará el sistema jurídico con el que se cuenta en nuestro país, y se citarán textualmente los siguientes artículos desde una perspectiva del campo laboral.

Art. 37. “El trabajo es una función social, goza de la protección del Estado, y no se considera artículo de comercio. El Estado empleará todos los recursos que estén a su alcance para proporcionar ocupación al trabajador, manual o intelectual, y para asegurar a él y a su familia las condiciones económicas de una existencia digna. De igual forma promoverá el trabajo y empleo de las personas con limitaciones o incapacidades físicas, mentales o sociales” (Constitución de la Republica de El Salvador, 1983)

Art. 43. “Los patronos están obligados a pagar indemnización, y a prestar servicios médicos, farmacéuticos y demás que establezcan las leyes, al trabajador que sufra accidente de trabajo o cualquier enfermedad profesional.”

Art. 44. “La ley reglamentará las condiciones que deban reunir los talleres, fábricas y locales de trabajo. El Estado mantendrá un servicio de inspección técnica encargado de velar por el fiel cumplimiento de las normas legales de trabajo, asistencia, previsión y seguridad social, a fin de comprobar sus resultados y sugerir las reformas pertinentes.”

Art. 50 “La seguridad social constituye un servicio público de carácter obligatorio. La ley regulará sus alcances, extensión y forma. Dicho servicio será prestado por una o varias instituciones, las que deberán guardar entre sí la adecuada coordinación para asegurar una buena política de protección social, en forma especializada y con óptima utilización de los recursos. Al pago de la seguridad social contribuirán los patronos, los trabajadores y el Estado en la forma y cuantía que determine la ley. El Estado y los patronos quedarán excluidos de las obligaciones que les imponen las leyes en favor de los trabajadores, en la medida en que sean cubiertas por el Seguro Social”.

ii. CÓDIGO DE COMERCIO.

Art. 191.- La sociedad anónima se constituirá bajo denominación, la cual se formará libremente sin más limitación que la de ser distinta de la de cualquiera otra sociedad existente e irá inmediatamente seguida de las palabras: "Sociedad

Anónima", o de su abreviatura: "S.A.". La omisión de este requisito acarrea responsabilidad ilimitada y solidaria para los accionistas y los administradores.

Art. 220.- La junta general formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la sociedad. Las facultades que la ley o el pacto social no atribuyan a otro órgano de la sociedad, serán de la competencia de la junta general. Su competencia será exclusiva en los asuntos a que se refieren los artículos 223 y 224.

Art. 221.- Las juntas generales de accionistas son ordinarias y extraordinarias. Las juntas constitutivas y las especiales se registrarán, en lo aplicable, por las normas dadas para las juntas generales, salvo que la ley disponga otra cosa.

iii. CÓDIGO DE TRABAJO DE EL SALVADOR.

Dentro del Código de trabajo, se hará mención de los siguientes artículos, que nos sirve para aclarar de una manera sencilla la situación de la Responsabilidad Social Empresarial exclusivamente desde el ámbito laboral.

Art. 29.- Son obligaciones de los patronos:

- i. Pagar al trabajador su salario en la forma cuantía, fecha y lugar establecidos en el Capítulo I, del Título Tercero de este Libro;
- ii. Pagar al trabajador una prestación pecuniaria equivalente al salario ordinario que habría devengado durante el tiempo que dejare de trabajar por causa imputable al patrono;

- iii. Proporcionar al trabajador los materiales necesarios para el trabajo; así como las herramientas y útiles adecuados para el desempeño de las labores, cuando no se haya convenido que el trabajador proporcione estos últimos;
- iv. Proporcionar lugar seguro para guardar de las herramientas y útiles del trabajador, cuando éstos necesariamente deban mantenerse en el lugar donde se prestan los servicios. En este caso, el inventario de herramientas y útiles deberá hacerse siempre que cualquiera de las partes lo solicite.
- v. Guardar la debida consideración a los trabajadores, absteniéndose de maltratarlos de obra o de palabra.
- vi. Conceder licencia al trabajador:
 - a) Para cumplir obligaciones de carácter público establecidas por la ley u ordenadas por autoridad competente. En estos casos el patrono deberá pagar al trabajador, una prestación equivalente al salario ordinario que habría devengado en el tiempo que requiere el cumplimiento de las obligaciones dichas;
 - b) Para cumplir las obligaciones familiares que racionalmente reclamen su presencia como en los casos de muerte o enfermedad grave de su cónyuge, de sus ascendientes y descendientes; lo mismo que cuando se trate de personas que dependen económicamente de él y que aparezcan nominadas en el respectivo contrato de trabajo o, en su defecto, en cualquier registro de la empresa. Esta licencia durará el tiempo necesario; pero el patrono solamente estará obligado a reconocer por

esta causa una prestación equivalente al salario ordinario de dos días en cada mes calendario y, en ningún caso, más de quince días en un mismo año calendario;

c) Para que durante el tiempo necesario pueda desempeñar las comisiones indispensables en el ejercicio de su cargo, si fuere directivo de una asociación profesional, y siempre que la respectiva organización la solicite. El patrono, por esta causa, no estará obligado a reconocer prestación alguna;

- vii. Mantener el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores en las casas comerciales, oficinas, hoteles, restaurantes y otros centros de trabajo análogos. La misma disposición se observará en los establecimientos industriales cuando lo permita la naturaleza del trabajo;
- viii. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
- ix. Cumplir con el correspondiente reglamento interno de trabajo; y
- x. Todas las que les impongan este Código, la Ley de Prevención y Control de la Infección provocada por el virus de la Inmunodeficiencia Humana, y demás fuentes de obligaciones laborales. (Codigo de Trabajo de la República de El Salvador, 2016)

iv. CÓDIGO DE SALUD

Art. 63.- El agua destinada para el consumo humano deberá tener la calidad sanitaria que el Ministerio conceptúa como buena y exigirá el cumplimiento de las

normas de calidad en todos los abastecimientos de agua utilizadas para el consumo humano.

En tal virtud y para determinar periódicamente su potabilidad los propietarios o encargados de ellos permitirán las inspecciones del caso.

Art. 83.- El Ministerio emitirá las normas necesarias para determinar las condiciones esenciales que deben tener los alimentos y bebidas destinadas al consumo público y las de los locales y lugares en que se produzcan, fabriquen, envasen, almacenen, distribuyan o expandan dichos artículos, así como de los medios de transporte. (Código de Salud , 1988)

v. LEY SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO

Dentro de este apartado se detallan las condiciones de seguridad e higiene con las que se deberán ejecutar las labores de los trabajadores. Se debe vigilar las fuentes de trabajo que asigna la empresa privada, donde según la presente normativa es de estricto cumplimiento que los trabajadores gocen de buenas condiciones y de un buen ambiente, que les permita desarrollar las actividades de la mejor forma posible.

Art. 3.- Todo patrono debe adoptar y poner en práctica, en los lugares de trabajo, medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) A las operaciones y procesos de trabajo;
- b) Al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal;

- c) A las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales,
- d) A la colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aíslen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.

Art. 5.- Se prohíbe a los patronos:

- a) Poner o mantener en funcionamiento maquinaria-herramienta que no esté debidamente protegida en los puntos de transmisión de energía, en las partes móviles y en los puntos de operación;
- b) Permitir la entrada al lugar de trabajo, de trabajadores en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante.

Art. 7.- Se prohíbe a los trabajadores:

- a) dañar o destruir los resguardos y protecciones de máquinas e instalaciones, o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones.
- b) Dañar, destruir o remover, avisos o advertencias sobre condiciones inseguras o insalubres;
- c) Dañar o destruir los equipos de protección personal, o negarse a usarlos sin motivo justificado;
- d) Impedir que se cumplan las medidas de seguridad en las operaciones y procesos de trabajo;
- e) Hacer juegos o bromas que pongan en peligro su vida, salud o integridad corporal, o las de sus compañeros de trabajo;

- f) Lubricar, limpiar o reparar máquinas en movimiento, a menos que sea absolutamente necesario y que se guarden todas las precauciones indicadas por el encargado de las máquinas;
- g) Presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante. (Ley Sobre Seguridad e Higiene del Trabajo, 1956).

**vi. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL SECTOR
TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.**

Art. 4.- Son funciones del sector trabajo y previsión social:

- i. Fomentar las relaciones laborales dentro del marco del tripartismo, coadyuvando con las organizaciones representativas de trabajadores y empleadores, al logro del mejor entendimiento y armonía laborales;
- ii. Institucionalizar el diálogo y promover la concertación económica y social entre las autoridades públicas y las organizaciones de empleadores y de trabajadores;
- iii. Procurar el mejoramiento de ingresos real de los trabajadores, la calidad de vida y de medio ambiente de trabajo, el bienestar social y recreación de los trabajadores y sus familias;
- iv. Promover el empleo y la formación profesional de los recursos humanos, asistir y controlar los flujos migratorios laborales;

- v. Procurar la mejora de la producción y de la productividad de las empresas dentro de un marco de justicia y equidad social;
- vi. Procurar el desarrollo de la legislación social y laboral y el mejoramiento de las instituciones de la administración de trabajo. (Ley de Organización del sector Trabajo y Previsión Social , 1996).

vii. LEY DE MEDIO AMBIENTE.

Art. 49.- El Ministerio será responsable de supervisar la disponibilidad y la calidad del agua. Un reglamento especial contendrá las normas técnicas para tal efecto, tomando en consideración los siguientes criterios básicos:

Garantizar, con la participación de los usuarios, la disponibilidad, cantidad y calidad del agua para el consumo humano y otros usos, mediante los estudios y directrices necesarias. (Ley de Medio Ambiente , 2012)

viii. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Art. 49.- Todo producto, importador, distribuidor o comercializador de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, además de cumplir con las normas contenidas en el Código de Salud y demás leyes, reglamentos y regulaciones aplicables, deberán colocar en un lugar visible, en el establecimiento los derechos del consumidor.

Envasado y empaquetado de productos que puedan incidir en la salud.

Art. 28.- Todo productos importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal,

deberá cumplir estrictamente con las normas contenidos en el Código de Salud y con las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Consejo Superior y del Ministerio de Agricultura y Ganadería, respectivamente, con relación a dichos productos. Deberá imprimirse en el envase o de las medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, los agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación. (Ley de Protección al Consumidor, 2015)

ix. NORMAS SALVADOREÑA OBLIGATORIA (AGUA, AGUA POTABLE).

Objeto: Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos físicos, químicos y microbiológicos que debe cumplir el agua potable para proteger la salud pública.

Campo de aplicación: Esta norma aplica en todo el territorio nacional y considera todos los servicios públicos, municipales y privados sea cual fuere el sistema o red de distribución, en lo relativo a la prevención y control de la contaminación de las aguas, cualquiera que sea su estado físico. (Normas Salvadoreñas Obligatorias (Agua, Agua Potable)., 2009)

b) MARCO INSTITUCIONAL.

Tabla 2.

Marco Institucional

LEYES	INSTITUCIONES
Constitución de la República de El Salvador	Corte Suprema de Justicia, a través de la Sala de lo Constitucional.
Código de Comercio	Ministerio de Justicia.
Código de Trabajo de El Salvador	Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Código de Salud	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
Ley sobre Seguridad e Higiene del Trabajo	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Ley de organización y funciones del sector trabajo y previsión social	Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
Ley de Medio Ambiente	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Ley de Protección al Consumidor	Ministerio de Economía
Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO 13.07.01:08)	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

C. MARCO GENERAL DEL TEMA DE ESTUDIO.

1. HISTORIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

El origen de la Responsabilidad Social Empresarial se empieza a dar a finales de los años cincuenta a consecuencia de los conflictos mundiales de la época, donde por medio de la realización de proyectos que algunas empresas y comunidades podían colaborar y tuvo su auge en los años sesenta y setenta.

El concepto de RSE como tal fue tratado por primera vez por el economista Howard R. Bowen, en su libro Social “*Responsibilities of the Businessmen*”, en donde habla y

cuestiona a las organizaciones el devolver a la sociedad un poco de lo que esta les facilita. Pasado el tiempo Archie Carroll define la responsabilidad que poseen las empresas como algo legal donde la ética y la filantropía deben nacer voluntariamente por parte de las organizaciones.

Para muchos investigadores académicos y analistas, Bowen fue el pionero del análisis de la relación entre empresa y sociedad, por tal razón se le conoce como el padre de la RSE. Al llegar los años noventa fue que el concepto de RSE cobró fuerza y ha ido evolucionado constantemente, tras la llegada de la globalización, el aceleramiento de la actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de nuevas tecnologías. El seguir y poseer una buena RSE permite a las empresas desarrollar ventajas competitivas y tener buenas relaciones con los grupos de interés. (Antecedentes de la RSE, 2020).

2. LA RSE EN EL SALVADOR.

Los países latinoamericanos, los gobiernos y empresas se han unido para llegar a acuerdos con respecto a la adopción voluntaria de la Responsabilidad Social Empresarial, especialmente en temas medioambientales y de apoyo a la comunidad (educación y sostenibilidad). En El Salvador, las prácticas de RSE son utilizadas por organizaciones que impactan en el medio ambiente, ayuda en la comunidad, su imagen y reputación. Dentro de la empresa en estudio esta sería la primera vez en la cual se haría este tipo de investigación, acerca de la Responsabilidad Social Empresarial y el impacto que tiene en cuanto a su imagen y reputación.

3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES DE LA RSE.

A continuación, se presentan algunas definiciones textuales dadas por organizaciones y estudiosos en la materia:

Según **Roitter** señala que “la empresa adquiriría su razón de existencia para el medio social en que se desenvuelve”. (Una Investigación sobre los Vinculos entre Empresa y Sociedad. (La Razón de la Empresa.), 1996) Ante esta perspectiva Roitter hace alusión al núcleo de las responsabilidades de las empresas, siendo elemental para desarrollar una sociedad más regresiva encaminada a generar cambios positivos para todos.

Mientras **Adela Cortina** señala que “la Responsabilidad Social Empresarial surge de la comprensión de la empresa como una institución socioeconómica que tiene una responsabilidad moral con la sociedad” (Claves para una Cultura Empresarial. (Ética de la Empresa), 1998). Con esta definición, se está limitando meramente al aspecto económico social y moral, donde no es más que una *relación moral con la sociedad*.

Por otro lado encontramos la definición de **La Comisión Europea** en su *Libro Verde* (Verde par Fomentar un Marco Europeo para la RSE de las Empresas, Julio 2001), donde se define como un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones sociales y ambientales en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los grupos de interés. La publicación del Libro Verde supuso uno de los dos grandes hitos a favor de la RSE.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución al desarrollo humano sustentable y sostenible, a través del compromiso y la confianza de las empresas hacia

sus empleados y sus familias, la sociedad en general y hacia la comunidad local, para un mejoramiento total.

Ilustración 2.

Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: Internet

Según **IDALBERTO CHIAVENATO**, La RSE significa la actuación socialmente responsable de los miembros de la organización, las actividades de beneficencia y los compromisos de ésta con la sociedad en general y de forma más intensa, con los grupos o partes de ella con quien tiene más contacto. La RSE se refiere a la actitud y comportamiento de la organización ante la exigencia social, derivadas de sus actividades, que le plantea la sociedad. La RSE se realiza cuando cumple las disposiciones legales y contractuales, pues con ello responde a las necesidades de la sociedad; es decir, porque la organización interioriza lo que es bueno para la sociedad y responde a lo que ésta espera de ella. (El Capital Humano de las Organizaciones. (Administración d Recursos Humanos), 2011).

4. IMPORTANCIA DE LA RSE.

La Responsabilidad Social se torna en un aspecto muy importante para mantener la imagen y reputación de las empresas y sus marcas, distintivos que también se convierten en requisitos esenciales al momento de aplicarla e incorporarla al mundo del comercio. La RSE puede influenciar positivamente la competitividad de las empresas de la siguiente forma:

- Mejora de los procesos de producción y productos, lo cual tiene como resultado la lealtad y satisfacción por parte de los clientes.
- Mayor motivación y fidelidad por parte de los trabajadores, que tiene por consecuencia un aumento en su creatividad e innovación.
- Mejora la posición en el mercado laboral y hay una mejor interrelación con otros socios empresariales.
- Mejora la imagen pública, debido a premios y logros obtenidos debido a un mayor conocimiento con respecto a las necesidades de la sociedad brindando de su ayuda.

Dentro del buen funcionamiento de la empresa pueden preverse ciertos beneficios adquiridos en base a su desempeño, eficiencia y calidad en su actividad comercial, así se pueden agrupar en tres grandes ventajas:

- El mejoramiento del desempeño financiero;
- La reducción de los costos operativos de la empresa; y
- La mejora de la imagen de marca y reputación de la empresa.

5. CARACTERÍSTICAS DE LA RSE.

Cuando se habla de RSE, se apunta a que intervienen aspectos como la solidaridad, procesos sociales y el cuidado ambiental en el mundo empresarial. A continuación, se presentan enlistadas algunas de las características de la Responsabilidad Social dentro de las organizaciones:

- Es activa y voluntaria.
- Se orienta hacia las necesidades y expectativas de sus miembros y la sociedad en general.
- Involucra el aspecto económico, social y ambiental.
- Puede ser impulsada con o sin fines de lucro.
- Se genera un impacto social.

6. COMPARACIÓN DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL CON OTRAS EMPRESAS COMPETIDORAS

En la actualidad las empresas que se dedican al rubro de distribución y envasado de agua están siendo cada vez más demandadas, ya que el ente público encargado de elaborar y suministrar el vital líquido como lo es el Agua Natural (ANDA), no cumple con los once estándares de calidad requeridos para que pueda ser ingerida por la población. El agua envasada permite al consumidor estar seguro de la calidad y pureza del agua, todo esto garantizado a través de los procesos de calidad exigidos

por el Departamento de Saneamiento Ambiental, Sección de Higiene de los Alimentos, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Las empresas purificadoras de agua debido a las exigencias del Ministerio de Salud y Asistencia Social se han visto en la necesidad de mejorar su competitividad en el mercado para lograr gradualmente un mejor posicionamiento frente a las demás empresas del mismo rubro. A continuación, se identifica a la competencia de Industrias Primavera de acuerdo al tamaño de la empresa:

- ***Grandes competidores para Industrias Primavera:*** Industrias la Constancia con su marca CRISTAL Y OASIS. Inversiones Vida S.A de C.V. con su marca ALPINA Y CIELO. Cooperativa Ganadera de Sonsonate de R.L. (Salud) con su marca LA FUENTE.
- ***Medianos competidores para Industrias Primavera:*** Embotelladora la Cascada, su marca LA CASCADA y BUXA. AQUA PURA S.A de C.V. con las marcas AQUA PURA, SALVA PURA. Andalucía, S.A de C.V. y sus marcas AGUA HELADA y KASSTLE PURE. Industrias Agua de LA ROCA con sus marcas AGUA DE LA ROCA Y LA HOJITA.
- ***Pequeños competidores para Industrias Primavera:*** Industrias Lácteas San José S.A de C.V. con la marca TRÓPICO, AQUA PAK S.A de C.V. y sus marcas AGUA SPORT CHAMP, AQUA PAK. Envasadora Palmera con la marca PALMERA.

7. ENFOQUE DE LA RSE.

Ilustración:

Enfoques de la RSE

INSTRUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Las inversiones sociales para mejorar la capacidad de la empresa en sus resultados con la interacción de recursos, es decir, involucra la teoría de valor para el inversionista.
POLÍTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Conformado por teorías que se centran en el poder de las corporaciones en la sociedad y el uso responsable de esta facultad en la área política.
INTEGRADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta una nueva concepción más compleja de lo que acarrea las organizaciones, muestra y prioriza las interrelaciones y la manera que deben transpasar los objetivos.
ÉTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Se estudia el desarrollo de acciones socialmente responsables como respuesta al cumplimiento de derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, de los trabajadores, etc.

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo.

a) ¿QUÉ ES REPUTACIÓN EMPRESARIAL?

Es un término muy importante para las empresas, por lo tanto, no es sencillo dar la única definición de lo que es la reputación empresarial, muchos autores han presentado propuestas diferentes, aunque con elementos similares. Una definición aproximada sería entender la reputación empresarial como la imagen que proyecta la empresa y la percepción de esta que tiene sus grupos de interés o stakeholders (tanto internos como externos), en base a las acciones que realiza. Es decir, la reputación empresarial es la suma de los aspectos que realizan las organizaciones y que se perciben en la sociedad.

b) ¿QUÉ ES IMAGEN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES?

Es de suma importancia la imagen que se tiene acerca de una organización, es decir la imagen que proyecta la empresa hacia el exterior, ya que es de esta manera en que la empresa puede comunicar ideas y valores para ganar la confianza de sus consumidores. Hay que tener en cuenta que la imagen de marca es un activo más en las empresas; es la cara visible de la empresa, la primera impresión que se despierta en los consumidores y que forma la opinión que tiene sobre ella.

Algunas de las ventajas de tener una buena imagen dentro de las organizaciones se separan en dos grandes conceptos, a continuación, se presentan de la manera siguiente:

- **Diferenciación:** Hace que la empresa o el producto sea reconocible y ayuda a diferenciarlo de la competencia.
- **Facilidad para llegar al público y a los distribuidores:** Si los productos no son conocidos cuesta que confíen más en ellos.

c) ¿QUÉ ES IMPACTO SOCIAL EMPRESARIAL?

Es el efecto que una actividad va a tener en la organización y en las personas que se van a ver involucradas, este efecto puede afectar de forma directa e indirecta, de manera positiva o negativa.

d) DIFERENCIA ENTRE REPUTACIÓN E IMAGEN EMPRESARIAL.

cinco grandes diferencias entre Reputación e Imagen Empresarial:

1. La primera es el origen de cada una; la Reputación es la realidad empresarial con origen en su historia consolidada y demostrada, mientras que la Imagen

Corporativa se sostiene sobre la política de comunicación de un determinado proyecto presente.

2. La segunda es que la Reputación tiende a la estabilidad, es estructural y permanente mientras que la Imagen Corporativa tiene un carácter más coyuntural, es más voluble. Un borrón en un expediente no denigra todo el expediente.
3. La tercera es que la Reputación es mensurable y verificable empíricamente, mientras que la Imagen Corporativa es difícilmente objetivable; la Imagen Corporativa es la que puede ser buena o mala, la Reputación en el caso de Endesa y según la metodología Merco es la que le permite ocupar la posición ochenta y uno entre las cien compañías más reputadas de España, posiciones que se pueden desplegar entre las que ocupa para cada grupo de interés y para cada variable de las que conforman la Reputación.
4. La cuarta es que la reputación impacta en la cuenta de Resultados y en el Balance, pudiéndose medir en ambos casos en cuánto impacta; mientras que la Imagen Corporativa vive de las expectativas que genera.
5. La quinta y última es que la Reputación se genera y gestiona desde dentro de la empresa y la imagen se construye fuera. Una compañía puede dar la imagen de estar quebrada; pero la quiebra es un concepto técnico que tiene mucho que ver con la gestión, una compañía está quebrada o no, al margen de cómo se perciba por la población en general; aunque el mito de la caverna de Platón acabe condicionando cualquier realidad. (Bueno, s.f.).

CAPÍTULO II.

“DIAGNÓSTICO SOBRE LA RSE DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL, S.A. DE C.V. Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN”.

A. DISEÑO METODOLÓGICO.

Para lograr el desarrollo del proyecto se contó con la orientación metodológica, ya que para su ejecución se utilizaron métodos, técnicas e instrumentos de investigación que ayudaron a identificar los factores esenciales, que contribuyeron al desarrollo de la propuesta sobre el mejoramiento de la Responsabilidad Social Empresarial en Industrias Primaveral.

B. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Para la obtención de más información sobre las prácticas de RSE aplicadas en Industrias Primaveral y conocer más sobre el tema, se utilizaron las siguientes técnicas:

1. LA ENTREVISTA.

Esta técnica permitió profundizar en el tema y la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que se entrevistó a personal experto en la implementación de estas prácticas dentro de Industrias Primaveral; como instrumento se utilizó una *guía de entrevista*, que concentra las generalidades y experiencias sobre la implementación de prácticas de RSE. (Ver Anexo I).

2. LA ENCUESTA

Se utilizó esta técnica para recopilar información de las partes interesadas, y de esta manera se conoció que Industrias Primaveral practica realmente la Responsabilidad Social Empresarial, a su vez se determinó como lo están aplicando, conociendo el

beneficio que está generando tanto para la empresa como para los sectores involucrados. En esta técnica se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de información, que comprende un conjunto de preguntas cerradas y abiertas, esto para conocer la situación actual sobre la implementación de prácticas en RSE en Industrias Primavera. (Ver Anexo II).

C. TIPO DE ESTUDIO

Según los objetivos planteados, la investigación que se realizó se considera de tipo descriptivo, ya que consiste en destacar la situación problemática por la que pasa Industrias Primavera; además destacó los elementos y aspectos básicos acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, creando una base para futuras investigaciones.

Su objetivo es plantear la situación actual del objeto en estudio y, si bien es cierto, se limita a ofrecer una descripción, más o menos profunda, se utilizó para realizar una predicción inicial en base a los resultados obtenidos. En base a lo anterior, este tipo de estudio es el más apropiado debido a que contribuyó a alcanzar los objetivos planteados, permitió descubrir la situación que posee Industrias Primavera, acerca de la RSE y el impacto que tiene en su imagen y reputación; finalmente se pudo elaborar una propuesta que integró estas buenas prácticas de una manera integral.

D. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio en esta investigación en Industrias Primavera, S.A. de C.V., es dedicada a la venta de agua purificada y fabricación de envases plásticos, ubicada en Colonia Scandia, Av. Copenhague y final calle Estocolmo, Lote #24, 25 y 26, Ayutuxtepeque, San Salvador.

E. UNIDADES DE ANÁLISIS

1. GERENTE DE RECURSOS HUMANOS.

Industrias Primavera, S.A. de C.V., nos abrió sus puertas para poder entrevistar a Rocío Interiano y Fernando Javier Interiano Águila, Administradora General y Gerente de Ventas respectivamente, quienes de manera muy atenta nos colaboraron para poder realizar nuestra investigación.

2. EMPLEADOS

Se analizaron a través de cuestionarios (formularios electrónicos) a los empleados de Industrias Primavera, planta ubicada en Colonia Scandia, municipio de Ayutuxtepeque.

3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se tomó como universo para esta investigación considerando la poca accesibilidad de la muestra, debido a la situación de sanidad por la que se está atravesando (COVID-19), se decidió realizar el cuestionario a algunos empleados de Industrias Primavera de forma electrónica.

Se realizó un censo debido a que la población es pequeña, por tal motivo no se usará la muestra. Con los pocos datos que ellos brindan en el cuestionario se constituyó por 25 empleados que van desde los 25 años hasta los 45 años que, dentro de Industrias Primavera, S.A. de C.V. se realizan buenas prácticas de conformidad con la RSE.

F. VARIABLES E INDICADORES

Tabla 3.

Variables e Indicadores.

VARIBLES	INDICADORES
Vi. A mayores medidas Vd. Mejores serán las planeaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Margen bruto. • Claves de rendimiento • Número de clientes y su desempeño.
Vi. A mayores acciones Vd. Mayores serán los beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo que se dedica a actividades. • Tiempo sobre las actividades totales. • Medir Enfoque-Esfuerzo.
Vi. A mayor conocimiento Vd. Mayor será el enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento empírico. • Conocimiento científico. • Conocimiento filosófico. • Conocimiento intelectual. • Conocimiento intuitivo.

Nota. Elaborado por el equipo de trabajo.

G. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 4.

Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Vi. A mayores medidas</p> <p>Vd. Mejores serán las planeaciones.</p>	<p>Para determinar las mejores planeaciones incluye decisiones de importancia, establecimiento de políticas, objetivos, etc.</p>	<p>Magnitudes que sirven para explicar decisiones y etapas de un proceso importante para el futuro.</p>	<p>Científica y tecnológica, cultural, económica.</p>
<p>Vi. A mayores acciones</p> <p>Vd. Mayores serán los beneficios.</p>	<p>Tanto en la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera y la rentabilidad social.</p>	<p>Se define como a mayor número de acción que se realice, mayor es la influencia que se tiene en la empresa.</p>	<p>Social, económica.</p>
<p>Vi. A mayor conocimiento</p> <p>Vd. Mayor será el enfoque.</p>	<p>El enfoque en una organización orienta las funciones con dirección y gestión hacia un nuevo modelo que implica un proceso de adaptación.</p>	<p>En las empresas a mayor conocimiento consiste en transmitir habilidades a los demás compañeros de trabajo.</p>	<p>Metas-aprendizaje, información y comunicación, investigación.</p>

Nota. Elaborado por el equipo de trabajo.

H. RESULTADOS Y DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.

1. RESULTADO DE LA ENTREVISTA.

I. INFORMACIÓN PERSONAL

Tabla 6.

Nombres y Cargos

CARGO QUE DESEMPEÑA	NOMBRE DEL ENTREVISTADO:
Administradora General	Roció Interiano
Gerente de Ventas	Fernando Javier Interiano Águila

Nota: Entrevista

II. PREGUNTAS DE VERIFICACIÓN

- Objetivo:** Conocer el concepto de la RSE por parte de los Gerentes de la empresa.

Tabla:7.

RSE

Para usted, ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	
<p>Gerente de Ventas: La obligación que tiene una empresa de hacer gestiones y servicios sociales, económicos y ambientales que ayuden a la comunidad.</p>	<p>Administradora General: Es la responsabilidad y el compromiso que tiene l empresa con el medio ambiente y las personas.</p>

Nota: Entrevista

Interpretación: Ambos entrevistados señalan que, basado en su experiencia o conocimientos, la RSE es el compromiso que tiene la empresa en pro de las partes interesadas socialmente (medio ambiente, comunidad, económica). Es por esta razón que los directivos de Industrias Primavera l tienen claridad de la importancia de practicar la RSE, ya que, de esta manera, además de ayudar socialmente, la empresa también se ve beneficiada en cuanto a su imagen y reputación.

2. **Objetivo:** Identificar las maneras en las que aplican la RSE dentro de la organización.

Tabla:8.

Aplicación De RSE

¿De qué manera es aplicada la RSE dentro de la organización?	
<p>Gerente de Ventas: Se tiene una institución que recicla el plástico generado por desperdicios de bobina y envases PET</p>	<p>Administradora General: Campañas de reciclaje de plástico y papel</p>

Nota: Entrevista

Interpretación: Para la pregunta dos, la aplicación de la RSE dentro de Industrias Primavera, tanto el Gerente de Ventas, Fernando Interiano y la Administradora General, Rocío Interiano, manifiestan que la empresa sí cuenta con esta buena práctica a través de campañas de reciclaje en cuanto a plástico y papel, además de generar envases PET (envases totalmente creado del reciclaje). Es importante señalar que Industrias Primavera, está comprometida con la sociedad y medio ambiente generando así una buena imagen y reputación por parte de sus consumidores y futuros clientes.

3. **Objetivo:** Conocer la importancia de la implementación de la RSE dentro de la Organización.

Tabla: 9.

Importancia de la RSE

Basado en su conocimiento, ¿Por qué es importante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las organizaciones?	
<p>Gerente de Ventas: Porque genera un compromiso en los colaboradores y les cambia la mentalidad para poder tener una responsabilidad con la comunidad y el medio ambiente</p>	<p>Administradora General: Porque mejora la reputación de la empresa y genera un valor diferencial frente a otras empresas</p>

Nota: Entrevista

Interpretación: Los directivos de Industrias Primavera, mencionaron en las entrevistas que la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de su organización es muy importante ya que genera un compromiso por parte de sus subordinados, generando conciencia a favor del medio ambiente y de la comunidad en general; además Rocío Interiano, Administradora General de Industrias Primavera, manifestó que esto ayuda a crear una reputación frente a otras empresas, lo cual beneficia a la organización atrayendo más consumidores y por tal razón se generan más ventas.

4. **Objetivo:** Identificar las formas en que la empresa hace conciencia sobre la importancia de la RSE.

Tabla: 10.

Prácticas de la RSE

¿Cómo considera usted que se puede hacer conciencia en las empresas, acerca de la importancia de implementar la práctica de la RSE?

Gerente de Ventas:

Dando informes del impacto ambiental negativo que tiene actualmente el mundo.

Administradora General:

Mediante campañas de concientización donde se muestren los resultados de aplicar la RSE

Nota: Entrevista

Interpretación: Para el caso de la tercer pregunta, que habla de generar conciencia de implementar la RSE en las diferentes organizaciones, se observaron dos puntos de vista diferentes, el gerente de ventas, Fernando Interiano menciona que se puede generar conciencia dando a conocer lo negativo que enfrenta la sociedad (medio ambiente, problemas sociales, comunidad, etc.) mientras que Rocío Interiano, expresó que se genera más conciencia mostrando los resultados positivos que se obtienen al aplicar la Responsabilidad Social Empresarial. Ambos puntos de vista son válidos y muy estratégicos para poder generar conciencia dentro de las organizaciones.

5. **Objetivo:** Crear una cultura de RSE por medio de diferentes maneras.

Tabla 11.

Cultura RSE

¿De qué manera se puede crear una cultura de RSE en una organización?

<p>Gerente de Ventas: Reciclando todo el papel -clasificando basureros por tipo de desechos -Ayudando a la comunidad en actividades -reciclando el agua que se desperdicia - reciclando todos los desperdicios de plásticos</p>	<p>Administradora General: Formando un comité que se dedique al desarrollo de proyectos de RSE y que los colaboradores de la empresa participen en ello para que se genere una cultura dentro de la organización</p>
---	--

Nota: Entrevista

Interpretación: Ambos entrevistados Fernando y Rocío Interiano expresan una serie de ideas con las cuales se puede crear una cultura de Responsabilidad Social Empresarial dentro de una organización, entre las propuestas están el reciclado según el tipo de desecho, cuidando el uso del agua, ayudando a la comunidad aledaña, la formación de comités dentro de las organizaciones que permitan desarrollar proyectos que beneficien a las partes interesadas y que permitan que los subordinados participen, ya que es de esta manera que se puede llegar a lograr generar una cultura de la buena práctica de la RSE.

6. **Objetivo:** Conocer la opinión de la alta dirección de las maneras en que se puede hacer conciencia

Tabla 12.

Implementación RSE

Podría comentarnos según su experiencia, ¿Cómo se puede hacer conciencia por parte de la alta dirección de la empresa para contrarrestar la resistencia cuando se busca implementar una cultura de RSE?

Gerente de Ventas:

Obligar al trabajador a cumplir con su RSE y hacerle ver los beneficios, de tal manera que al que mejor realice sus hábitos dar un incentivo

Administradora General:

Dando incentivos económicos a los colaboradores que participen en las campañas y proyectos de RSE.

Nota: Entrevista

Interpretación: En el caso de la pregunta número seis, que menciona como contrarrestar la resistencia cuando se busca implementar la RSE, tanto el gerente de ventas y la administradora general mencionan que el dar incentivos a sus subordinados y colaboradores puede generar conciencia de tal forma que se les haga ver los beneficios que esta práctica conlleva. También es vital mencionar la importancia que tiene la participación de cada colaborador al apoyar dichas prácticas.

7. **Objetivo:** Conocer que tan importante es una buena imagen y reputación empresarial.

Tabla: 13.

Imagen y Reputación Empresarial

¿Qué tan importante considera usted contar con una buena imagen y reputación empresarial?

Gerente de Ventas:

Es sumamente importante porque las personas y los compradores tienen una imagen diferente de la empresa en cuanto al impacto ambiental

Administradora General:

Más que importante, es una -obligación- contar con una buena imagen y reputación porque a partir de ello los clientes buscan a la empresa para obtener sus servicios o productos.

Nota: Entrevista

Interpretación: Una de las preguntas más importantes dentro de esta investigación es conocer la opinión por parte de la alta dirección de la importancia que tiene el contar con una buena imagen y reputación; Es vital conocer que a partir de la imagen y reputación los clientes buscan a la empresa para poder satisfacer sus necesidades mediante productos o servicios de calidad, y además de eso generando una concientización.

8. **Objetivo:** Conocer la opinión por parte de la alta dirección acerca de las maneras en que la imagen y reputación impacta y en la organización y en las personas interesadas

Tabla: 14.

Maneras de Impactar la RSE en la Empresa

¿De qué manera cree usted que la imagen y reputación impactan en la organización y en las personas interesadas?

<p>Gerente de Ventas: Impactan de una manera negativa si no se cumplen y de una manera positiva porque si nosotros queremos un mejor mundo, debemos poner nuestro granito y todo suma.</p>	<p>Administradora General: A la organización impactan en un beneficio económico: mayor ingreso en las ventas (que es la razón de ser de las empresas).</p>
---	---

Nota: Entrevista

Interpretación: Dentro de la última pregunta que les realizó a los entrevistados que mencionen el impacto que genera la imagen y reputación en los grupos de interés. Los miembros de la alta dirección expresaron que puede impactar tanto de manera positiva como de manera negativa, una de las formas en que puede impactar es en sus ventas, ya que si cuentan con una buena imagen y reputación se pueden atraer más clientes generando más ventas a lo que se concluye con mayores ingresos para la organización.

2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

I. PREGUNTAS GENERALES

- Sexo:

Tabla 15.

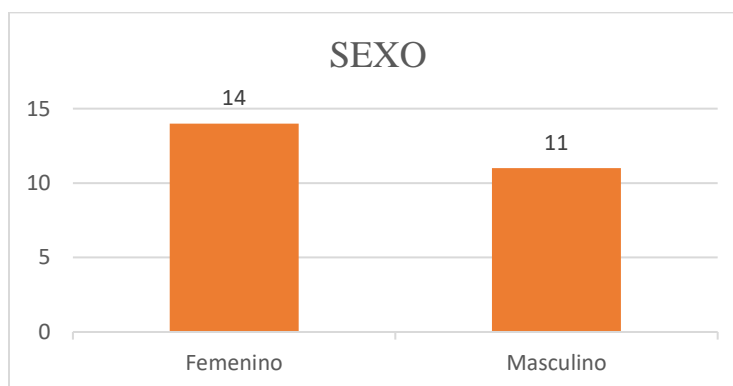
Sexo De Los Empleados De La Empresa

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	14	56%
Masculino	11	44%
Total	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 1.

Sexo Trabajadores Industria Primavera



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La Mayor concentración de trabajadores pertenecen al sector femenino demostrando que la empresa confía en el género femenino para las actividades en la empresa creando igualdad de género.

- Edad: _____

Tabla 16.

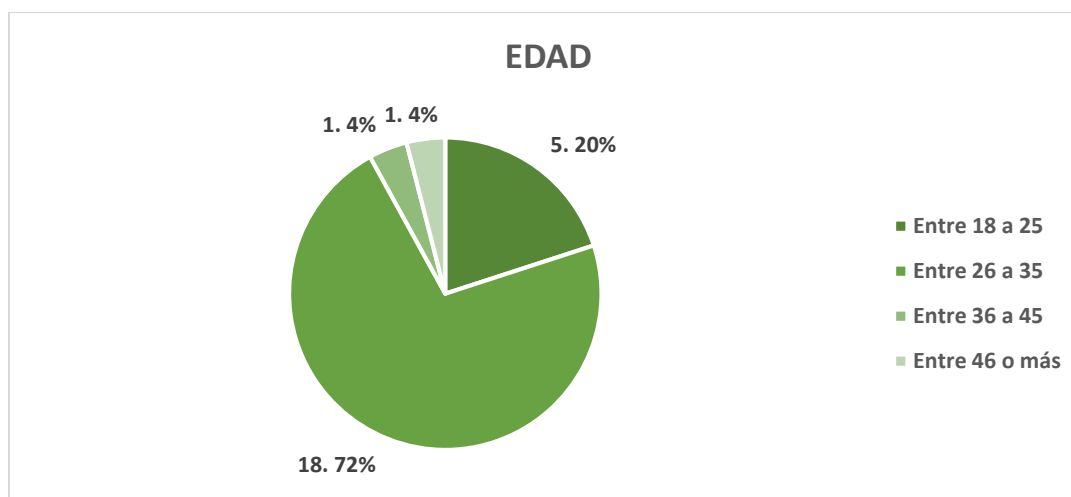
Trabajadores Industria Primavera

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJES
Entre 18 a 25	5	20%
Entre 26 a 35	18	72%
Entre 36 a 45	1	4%
Entre 46 o más	1	4%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 2.

Edad Empleados.



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: El 72% de los trabajadores pertenecen al rango de 26-35 años, siendo estos los años más productivos de una persona, un 20% pertenecen al rango de 18-25 años, y apenas con un 8% en el rango mayor a 36 Años. La empresa está conformada con un mayor rango de trabajadores jóvenes, pero no posee mayor rango para las edades mayores de 35 años, dando un mal concepto que los jóvenes no podrán tener trabajo después de superar esta edad, debiendo poseer planes de contingencia.

- Cargo dentro de la empresa: _____

Objetivo: Conocer los diferentes cargos con los que cuenta la empresa.

Tabla:17.

Cargo Trabajadores Industria Primavera

TOTAL, EMPLEADOS	CARGOS
3	Operador de maquina
1	Asistente administrativa
1	Gerente de RRHH
1	Jefe de producción
4	Producción
3	Bodeguero
1	Secretaria
2	Auxiliar contable
1	Analista de Prueba Fisicoquímicas
3	Empacador/a
1	Misceláneo de producción
2	Productor de Garrafrones
2	Ventas

Nota: 1. Resultados de la Encuesta.

Interpretación: Al conocer los resultados por parte de los trabajadores de 25 trabajadores nos damos cuenta el cargo que desempeñan cada uno, en el área de producción es donde hay más empleados, seguido de Empacadores y operador de máquina, en las áreas de Misceláneo de producción, Analista de Prueba Fisicoquímicas, entre otras, son los cargos donde hay menos trabajadores.

II. ENTREVISTA.

1. Con sus propias palabras, ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?

Objetivo: Conocer el concepto de RSE desde el punto de vista de cada uno de los trabajadores de Industria primaveral.

La RSE se refiere a la actitud y el comportamiento de la organización ante la exigencia social, derivada de sus actividades, que le plantea la sociedad. La RSE se realiza cuando cumple las disposiciones legales y contractuales, pues con ello responde a las necesidades de la sociedad; es decir, porque la organización interioriza lo que es bueno para la sociedad, para el medio ambiente y para la economía, ésta responde a lo que espera de ella

Al conocer el concepto de RSE por parte de los trabajadores de Industria primaveral, nos damos cuenta que desde la perspectiva, personal, laboral y empresarial, existen definiciones diferentes a otras, tanto como:

- ✓ Ser puntual en el horario de entrada.
- ✓ Proceso que las empresas integran problemas sociales y ambientales en su rubro de trabajo
- ✓ Toda acción que las empresas toman para el bien social y ambiental de comunidad donde se encuentran funcionando.
- ✓ Es un compromiso que tenemos como empresa para ver el bien social
- ✓ Es un compromiso voluntario que asume una empresa con la sociedad, y aplica tanto a nivel interno como externo de la empresa.

- ✓ A nivel interno la empresa tiene la responsabilidad de asegurar el bienestar del personal y del ambiente laboral
- ✓ La Responsabilidad que una organización tiene de incluir a la sociedad y medio ambiente
- ✓ La parte que corresponde a una empresa con una fracción de su presupuesto para apoyar al desarrollo de la sociedad en sus necesidades
- ✓ Compromiso de las organizaciones
- ✓ Se entiende como las acciones responsables que la empresa toma para ayudar a la comunidad donde recibe y a la sociedad en general
- ✓ La RSE es la responsabilidad que toda empresa tiene con la sociedad y con el medio ambiente
- ✓ El Compromiso que tiene la organización con su pueblo
- ✓ Como hacer buenas obras para una población en especial
- ✓ El compromiso que posee toda organización empresarial con su comunidad, ciudad, municipio etc. En el que ejerce.
- ✓ Es el compromiso que tienen las empresas con el medio ambiente, economía, educación.
- ✓ Es aquel compromiso que adquiere una empresa con respecto a la sociedad y el entorno que le rodea con el fin de contribuir para bien.
- ✓ Es la responsabilidad que cada empresa tiene con el medio ambiente y la comunidad con la que se relaciona

- ✓ el sentido de pertenencia y compromiso que tiene una entidad con la sociedad en general y el bienestar para con todas las partes interesadas.
- ✓ La ayuda que brinda la empresa a beneficio de la sociedad para solventar problemas de la misma
- ✓ Es la aportación de la empresa para la sociedad
- ✓ Gestión mediante el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales.
- ✓ Se encarga de velar por los derechos de los trabajadores y el medio ambiente
- ✓ Son las acciones que desempeña una organización para la comunidad
- ✓ El compromiso que como empresa se tiene con la sociedad
- ✓ Acciones que toda empresa realiza por el bienestar social de la comunidad
- ✓ Gestión mediante el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales con sus partes interesadas.

Interpretación: La obligación que asume la organización son acciones para proteger y mejorar el bienestar de la sociedad y los intereses de la organización específicamente, si bien. La RSE es la responsabilidad que toda empresa tiene con la sociedad, con el medio ambiente y con la economía del país, de la comunidad y de la misma, se encarga de velar por los derechos de los trabajadores y el medio ambiente, con acciones que desempeñan a nivel interno y externo, la empresa tiene el compromiso para contribuir al desarrollo económico sostenible de la región y medio ambiental.

2. ¿Cree usted que la Responsabilidad Social Empresarial está incluida en la empresa?

SI ____

NO ____

Objetivo: Identificar en los trabajadores el conocimiento de la RSE dentro de la empresa.

Tabla 18.

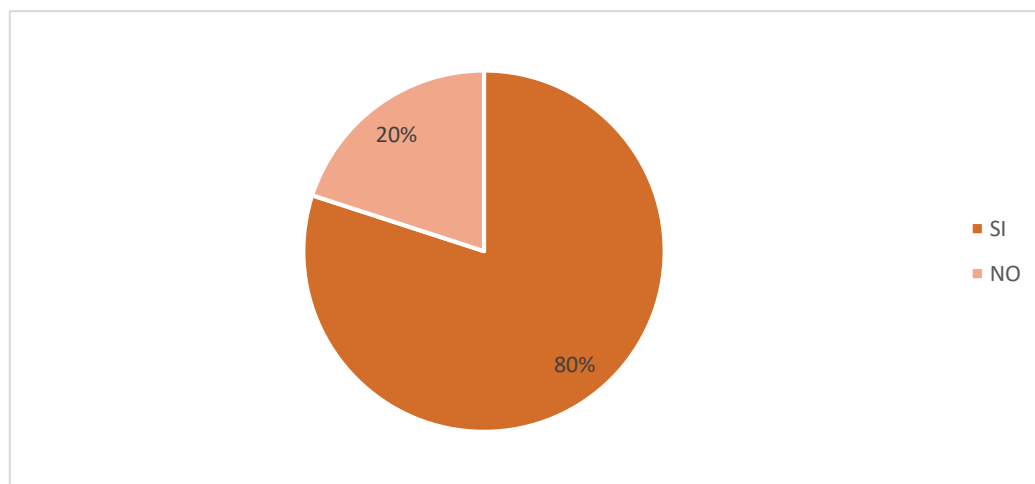
RSE Incluida en la empresa

RSE		
SI	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 3.

RSE en la Empresa



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La mayor concentración de trabajadores manifiestan que la empresa si posee una cultura de Responsabilidad Social, lo que indica que la empresa va por buen camino con este tema y los trabajadores están atentos a esto.

3. ¿En la empresa existe un área específica y un responsable específico acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?
 SI ____ NO ____

Objetivo: Conocer el porcentaje de los trabajadores que identifican las áreas y los responsables acerca de la RSE en la empresa.

Tabla 19.

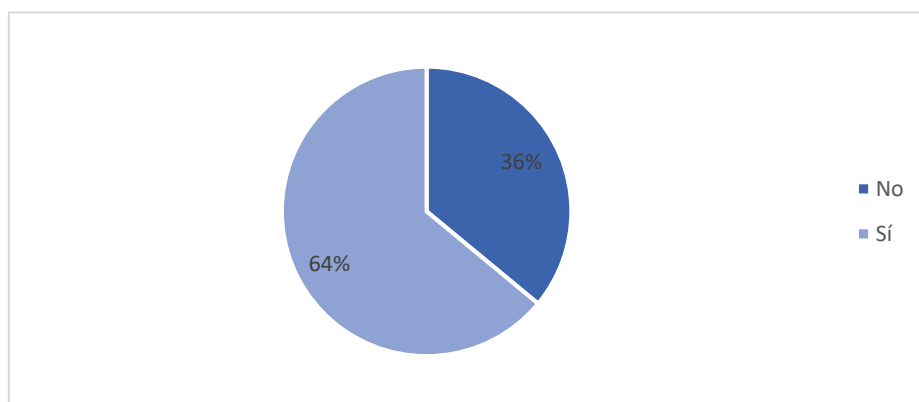
Responsable de la RSE

RESPONSABLE RSE		
NO	9	36%
SI	16	64%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 4.

Responsable RSE



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La mayor concentración de trabajadores expresan que si conocen el área de responsabilidad social por lo que indica que la empresa está dando a conocer de manera asertiva esta área y el responsable, y que es mínimo el porcentaje que no lo conoce.

4. La empresa, ¿Cuenta con un plan de reciclaje de papel, plásticos y/o algún otro material? SI _____
- NO _____

Objetivo: Establecer métodos para la buena clasificación de papel, plástico y otros materiales.

Tabla 20.

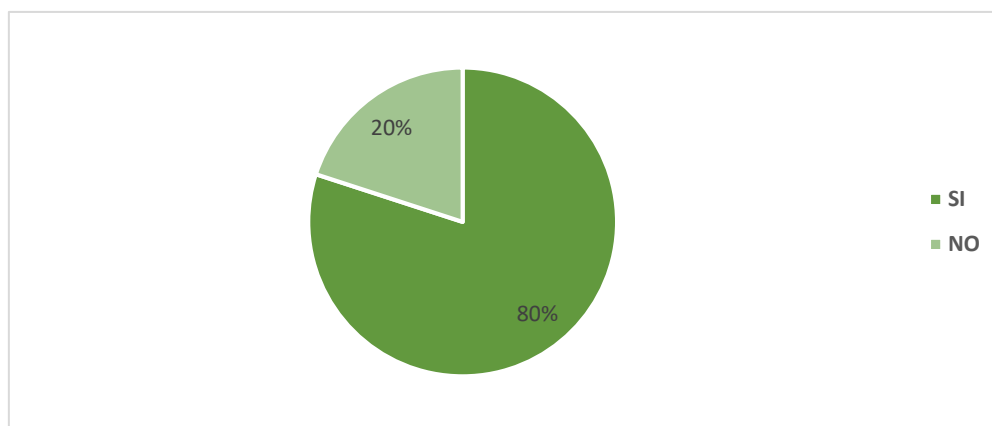
Plan de Reciclaje

RECICLAJE		
SI	20	80%
NO	5	20%
TOTA	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 5.

Reciclaje



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La mayor concentración de trabajadores expresan que la empresa si posee plan de reciclaje por lo que demuestra que la empresa cuenta con dicho plan y está siendo acertado con los trabajadores.

5. Al implementar acciones socialmente responsables (ayuda a la comunidad/ medio ambiente) dentro de la empresa, ¿Cree que ha tenido un impacto positivo en los consumidores o clientes? SI _____ NO_____

Objetivo: Enseñar una cultura para la buena clasificación de papel, plástico y otros materiales.

Tabla 21.

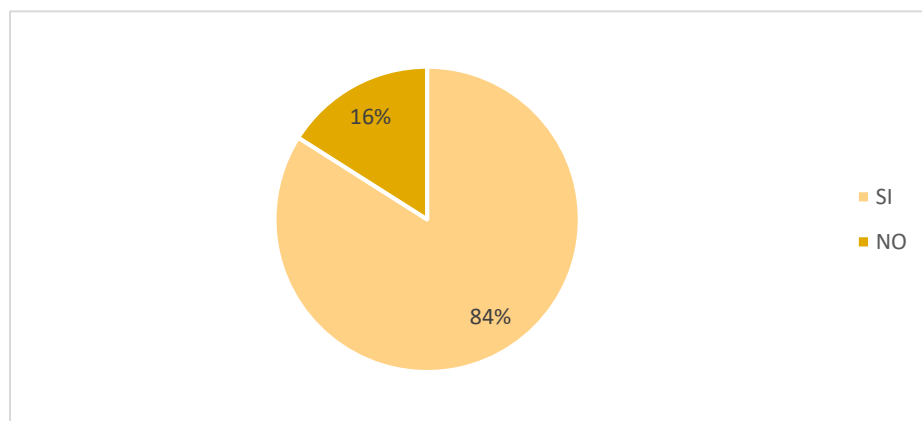
Impacto de la RSE

IMPACTO		
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 6

Impacto RSE



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La mayor concentración de trabajadores expresan que se ha tenido un impacto positivo con los clientes por las acciones positivamente responsables realizadas por la empresa mientras que un minino porcentaje desconoce este impacto, permitiendo llegar rango más alto ante los agentes involucrados.

6. Conoce cuales son las buenas prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial, que aplica la empresa para ayudar al desarrollo económico de la misma.

SI ____

NO ____

Objetivo: Identificar en los trabajadores las buenas prácticas de la RSE que son aplicadas dentro de la empresa.

Tabla 22.

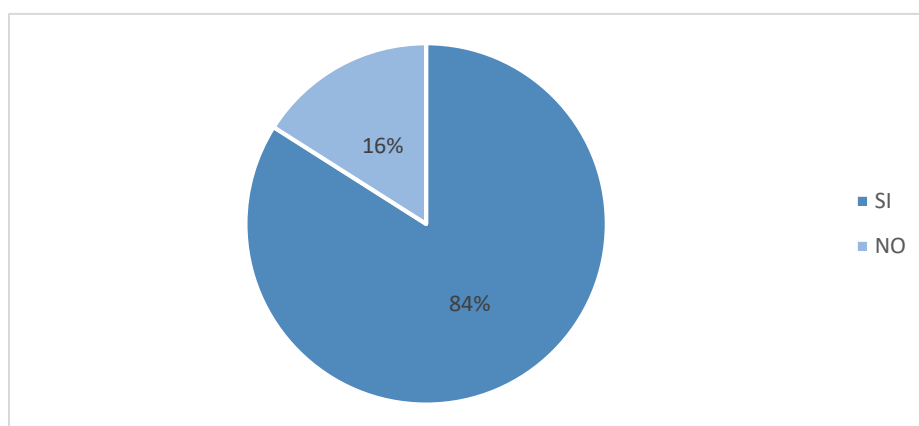
Practicas RSE.

PRACTICAS		
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 7.

Practicas



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: En su mayoría los miembros de Industrias Primavera expresan que conocen las buenas prácticas que realiza la empresa lo cual permite un buen posicionamiento como empresa tanto con la población y su alrededor, como con cada uno de los trabajadores.

7. ¿considera que la gestión ambiental de su empresa contribuye a mejorar su imagen y reputación? SI ____ NO ____

Objetivo: Conocer la opinión por parte de los trabajadores acerca de la gestión ambiental, para que contribuya a mejorar la imagen y reputación empresarial.

Tabla: 23.

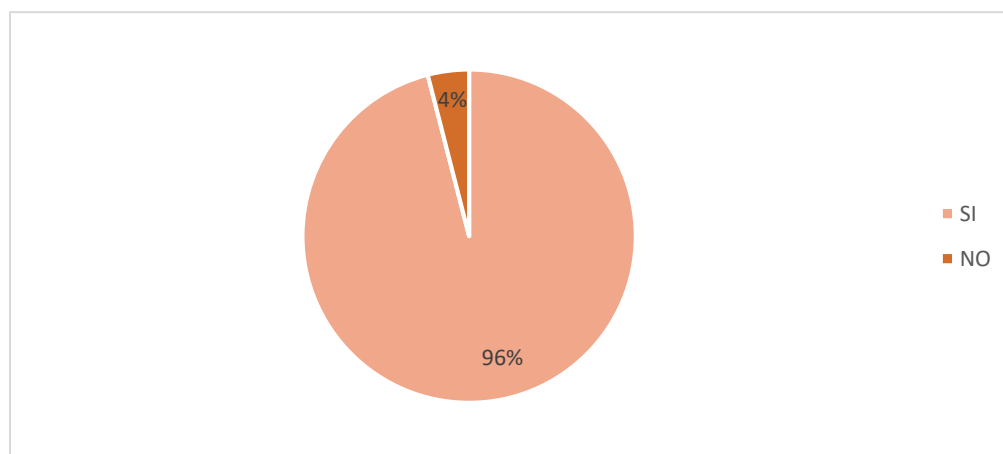
Practiclas RSE

PRACTICA		
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 8.

Practiclas



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La gestión ambiental empresarial es considerada como un proceso para poder disminuir el impacto ambiental negativo, lo que implica que los trabajadores lo consideran como una metodología en la cual tendrán como fin mejorar y reducir el impacto ambiental negativo.

8. Dentro de la empresa, ¿Se desarrollan políticas que fomentan el respeto al medio ambiente? SI _____ NO _____

Objetivo: Identificar si los empleados conocen sobre las políticas que fomentan en la empresa.

Tabla 24.

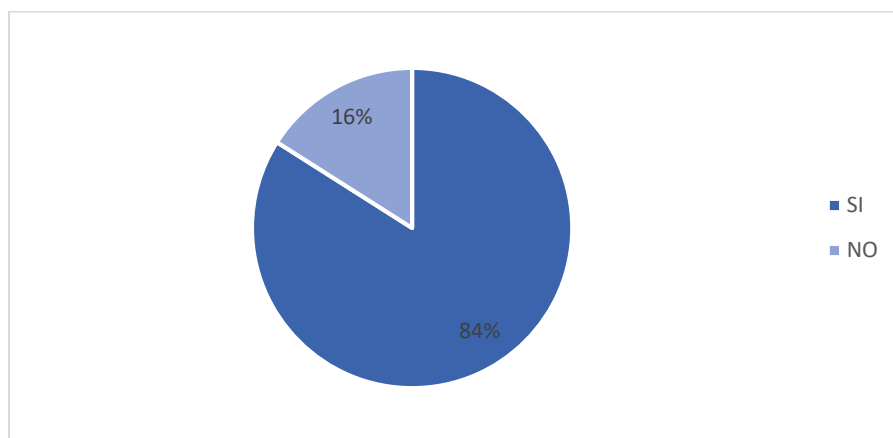
Políticas sobre la RSE

POLÍTICAS		
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura: 9.

Políticas



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La falta de conocimiento de la estructura de la empresa indica que no se interesan por la empresa, pero si bien, si interpretamos a los trabajadores que conocen de las políticas ambientales, quiere decir que son personas interesadas por el bienestar de la empresa.

9. ¿Qué medidas se toman para reducir el impacto ambiental de la empresa? (puede marcar una o más opciones).

Objetivo: Identificar los tipos de medidas que toman en la empresa, con el fin de reducir el impacto ambiental.

Tabla 25.

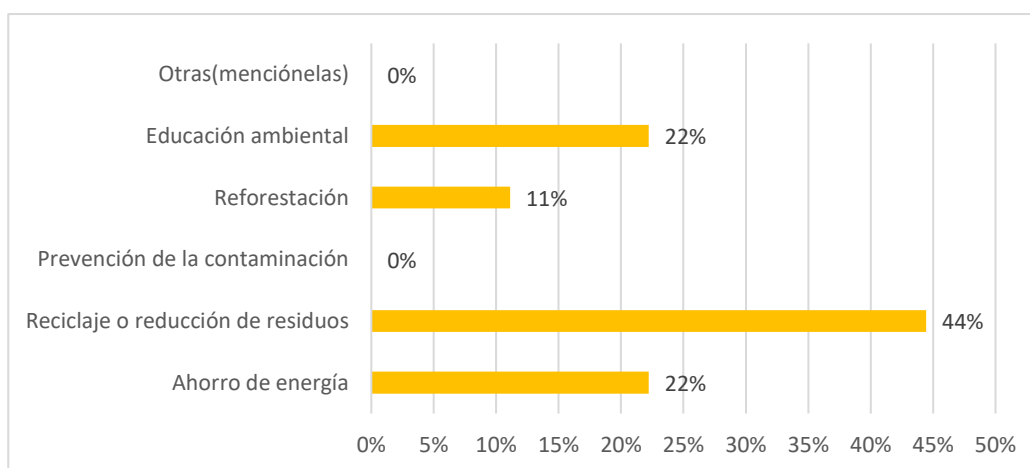
Medidas.

MEDIDADAS		
Ahorro de energía	10	22%
Reciclaje o reducción de residuos	20	44%
Prevención de la contaminación	0	0%
Reforestación	5	11%
Educación ambiental	10	22%
Otras(menciónelas)	0	0%
TOTAL	45	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura:10

Medidas



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: Las medidas con las que cuenta la empresa han beneficiado a los trabajadores, ya que con estas se genera en ellos una cultura de educación con el medio ambiente y a poder reducir el impacto negativo así el ambiental.

10. ¿Existen actividades que contribuyen al desarrollo medioambiental dirigido a la comunidad, integrada en los planes de acción de la empresa?

SI___

NO___

Objetivo: Conocer si existen actividades que contribuyan al desarrollo medioambiental.

Tabla 26.

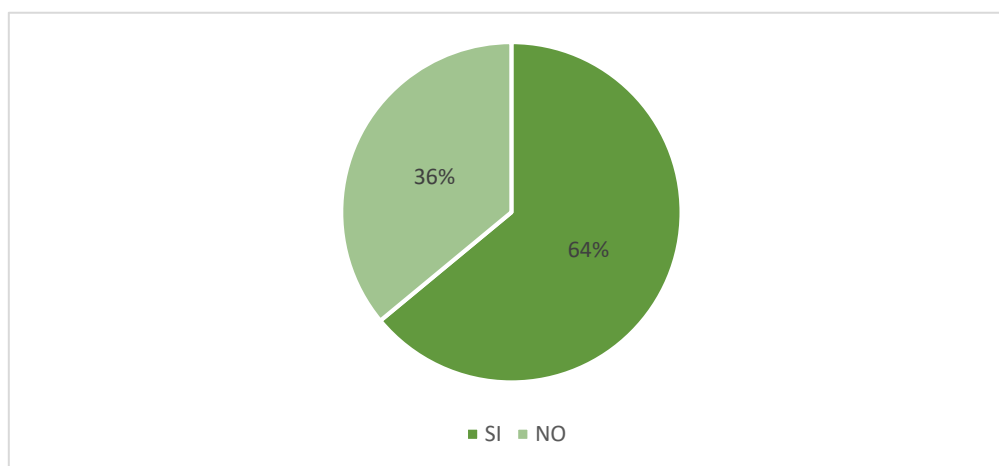
Actividades sobre las RSE

ACTIVIDADES		
SI	16	64%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Figura:11

Medidas.



Nota: Encuesta a Trabajadores de la Empresa

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores conocen las actividades que realiza la empresa y que estas contribuyen al desarrollo del medioambiente, es decir que son personas con el interés del crecimiento de la empresa y el desarrollo de la comunidad que es beneficiada.

Si su respuesta es sí, mencione algunas:

Objetivo: Conocer por parte de los trabajadores las actividades que realizan dentro de la empresa.

El formar parte de la empresa, demuestra el interés por la misma, al interpretar los resultados obtenidos nos damos cuenta que como empresa está enfocada en obtener una excelente imagen y reputación, por parte de los trabajadores nos damos cuenta de ciertas actividades que como Industria Primavera desarrollan y que estas ayudan a contribuir con su imagen y reputación.

- El reciclaje y ahorro de energía a través de plantas eléctricas ahorrativas
- La recolección de materiales como plástico
- Reciclar botellas de agua, papel, cuidado de zonas verdes, entre otros
- Ahorro de energía, poner número máximo de copias permitidas al mes.
- Reciclaje interno, botes de basura para cada material
- limpieza de playas y ríos, plantación de árboles, reciclaje.
- Reciclaje de empaques de cartón y productos metálicos.
- Charlas educativas, Ahorro de materiales.

3. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNOSTICO.



a) DIMENSIÓN SOCIAL.

De acuerdo a la pregunta que se realizaron tanto en la entrevista como en la encuesta, se hace evidente que industrias primaverales están comprometidos con la comunidad, en lo que es actividades en las cuales son participes de ellas y esto se denotan por parte de los trabajadores en la pregunta 10, en la cual se les pregunto si existen actividades que contribuyan al medio ambiente, estas dirigidas a la comunidad.

b) DIMENSIÓN AMBIENTAL

Dentro del ámbito ambiental en la tabla 8 y 11 nos denotan maneras que ayudan al medio ambiente y que estas las desarrollan en industria como es

- Reciclando todo el papel y plásticos
- Clasificando basureros por tipo de desechos.

Es así como industria cuenta con un plan de reciclaje, que en la table 20 por parte de los trabajadores nos lo denotaron.

c) DIMENSIÓN ECONÓMICO.

Dentro del ámbito económico en la tabla 14 los entrevistados denotan que la imagen y reputación impacta en la organización y en las personas interesadas de manera positiva en un incremento económico, pero de manera negativa si no se cumpliera.

CONCLUSIONES

El Ámbito social va más allá de su función de satisfacer las necesidades de la comunidad, Implica las buenas prácticas que realiza la empresa hacia la sociedad.

La Responsabilidad de las empresas con el medio ambiente es primordial y fundamental, ya que otorga beneficios a las empresas que son socialmente responsable

La empresa se debe orientar, no solo hacia la maximización de los beneficios económicos, sino también ofrecer productos y servicios de calidad con alto valor agregado que se armoniza con el conjunto de políticas.

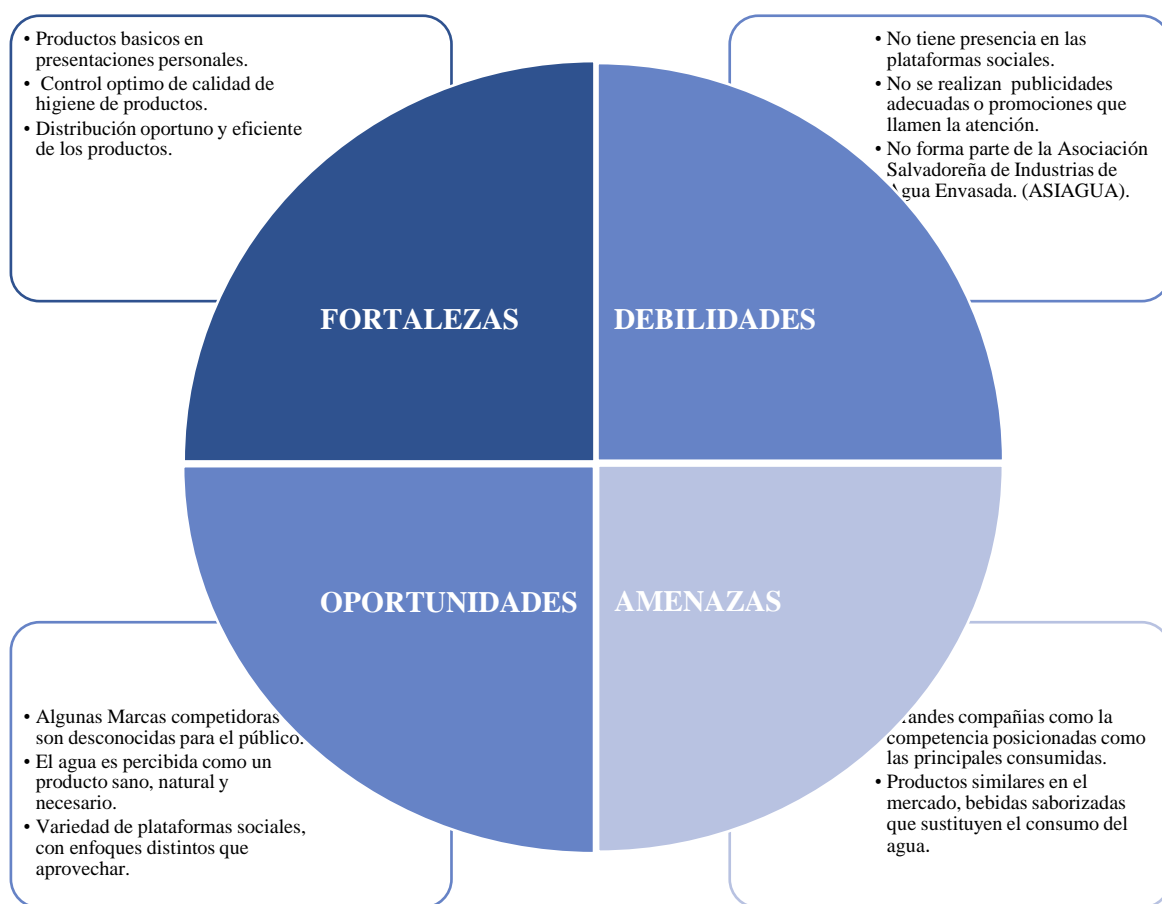
RECOMENDACIONES

Se recomienda que los responsables de la empresa implementen actividades que formen a la gente de la comunidad para ser socialmente responsable.

Aunque la RSE conlleva un elemento educativo, se sugiere hacer énfasis en el cuidado del medio ambiente, ya que es su fuente de materia prima.

Es importante considerar los beneficios de la RSE en el ámbito económico, se requiere estimular su práctica por convicción, basada en los beneficios sociales y económicos, sin afectar las utilidades de la Empresa.

4. MATRIZ FODA DE INDUSTRIA PRIMAVERAL



CAPÍTULO III.

“PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN Y REPUTACIÓN DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL S.A DE C.V. DEL MUNICIPIO DE AYUTUXTEPEQUE, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”.

A. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

Tomando como referencia lo establecido por los resultados obtenidos de las entrevistas, y encuestas, en entorno a fomentar un marco empresarial para la Responsabilidad Social, se presenta la propuesta del Impacto en la Imagen y Reputación de Industria primaveral. Como se mencionó en el capítulo I, la RSE surge de la comprensión de la empresa como una institución socioeconómica que tiene una responsabilidad moral con la sociedad y a la vez esta contribuye al desarrollo humano sustentable y sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y sus familiares, la sociedad en general y hacia la comunidad local, para un mejoramiento total.

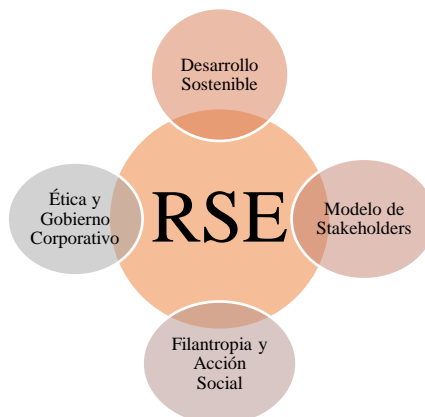
El Impacto en la Imagen y Reputación, fundamenta sus acciones desde el interior de la empresa, es decir desde su identidad corporativa, es por ello que se presenta una propuesta donde permite incorporar la Imagen y Reputación de la RSE al interior de la industria, tanto Social, Ambiental, Económico y un presupuesto de gasto, finalizando con un cronograma para la puesta en marcha, que a través del tiempo esto se terminara convirtiendo en acciones naturales que contribuirán al desarrollo sostenible de la industria.

B. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA.

En este apartado se proponen programas tanto para la Sociedad, Ambiental y como para lo Económico, los cuales beneficiara a la comunidad donde se encuentra ubicada la empresa, también a Industria primaveral, principalmente enfatizando muchos temas como la inequidad y la pobreza, el cambio demográfico y climático, el auge de los medios virtuales, el empoderamiento de los grupos de interés, y la creciente conciencia acerca de los temas sociales y ambientales, estos son tema que fortalecen la urgente necesidad de trabajar por un desarrollo sostenible y con equidad, desvaneciendo progresivamente las fronteras entre empresas, medio ambiente y sociedad. Esto con el objetivo de ser una empresa rentable en el largo plazo, controlar los riesgos y generar ventajas competitivas e innovación, también es necesario incorporar a las partes interesadas (conocidos como STAKEHOLDERS), en la toma de decisiones y contribuir al bienestar de la sociedad, son uno de los retos para que pueda alcanzar un alto nivel de Imagen y Reputación, y poder evidenciar la generalización de uso de criterios RSE en el diseño de sus estrategias y sistemas de gestión.

Así entendiendo la RSE, implica un cambio cultural y de paradigmas, a través del cual la empresa busca no solo la propia sustentabilidad, sino la de toda la sociedad, a cambio atrae, retiene talentos y obtiene una solidad reputación, ventajas a nivel de competitividad, la legitimidad para operar, relaciones permanentes y de confianza con sus grupos de interés y mejores resultados en general.

Figura: La RSE



Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

Para garantizar la sostenibilidad de la empresa se debe establecer un equilibrio entre las dimensiones sociales, económicas y ambientales hacia donde se dirigen las prácticas RSE, puesto que la empresa debe proyectar y promover el desarrollo sostenible, el cual se logra mediante la sistematización de las prácticas de RSE, algo muy importante de considerar de la influencia de la RSE para la sostenibilidad de la empresa es que debe realizar un trabajo conjunto y adecuado en cuanto al papel de los gobiernos, ya que la ruptura de un eslabón que compone la cadena de actores para el desarrollo sostenible puede implicar la generación de cuello de botella para alcanzar el éxito compartido de la RSE, para la empresa, la comunidad y el país en general. A continuación, se mencionan las 3 dimensiones de aplicación de la RSE:

1. DIMENSIÓN SOCIAL

La Acción Social es una pequeña parte de una de las 5 dimensiones de la RSE, esta incluye aquellas actividades que la organización lleva a cabo en colaboración con otras entidades o por iniciativa propia y que tienen un impacto positivo en la sociedad y en la comunidad local en la que desarrolla sus actividades. (acambu, s.f.).

La sociedad actual está reclamando cada vez más a las empresas, el compromiso e implicación con la comunidad, y es esta misma sociedad la que juzga de acuerdo con la calidad y cantidad de la contribución. Sin embargo, no hay un consenso uniforme sobre lo que se considera una contribución a la comunidad, y menos aún, sobre lo que la comunidad y la empresa consiguen con iniciativa de acción social. Además, la responsabilidad social es un componente importante para la reputación de muchas empresas y es necesario poner en valor y comunicar correctamente en las memorias de sostenibilidad todas las contribuciones a la comunidad.

Generar beneficio a la comunidad es el propósito principal de una empresa cuando decide participar en iniciativas de carácter social, y su objetivo debería centrarse en enfocar su esfuerzo en aquellos programas y proyectos en la comunidad donde puede maximizar su beneficio.

Toda empresa responsable debe conseguir el máximo retorno de lo que invierte, y su acción no es una excepción. Todo lo contrario, cuanto mejor gestionada esté su acción social mayor beneficio obtendrá tanto para la sociedad como para la empresa. Por esto es importante que las empresas gestionen su acción social, y como resultado lo que estaba considerando como un hecho filantrópico pase a ser reconocido como una

investigación social que también produce un retorno para la empresa. Una empresa que gestiona bien su acción social enfocar sus programas de forma estratégicas, alineándolos a sus objetivos empresariales. De esta forma tanto la comunidad como la empresa se benefician de la inversión. (Scade., 2012)

- Ofrecer alternativas de trabajo para miembros de la comunidad, lo que contribuye a la generación de ingreso para las familias, reducción de pobreza, mejora de la calidad de vida, estas alternativas se darán a conocer alrededor de la comunidad a través del delegado de la misma y en el cual podrán participar aquellos que estén interesados para ser seleccionados según los requisitos propuestos.
- Elaboración de un listado de los hogares de la comunidad aledaña a Industrias Primavera S.A de C.V con el fin de mantener actualizada dicha información para programas, proyectos, charlas a realizar por parte de la empresa teniendo en cuenta a cada uno y siendo a beneficio de la comunidad.
- En cuanto a los miembros de Industrias Primavera S.A de C.V, elaborar un expediente detallado de cada uno de ellos y cada departamento será encargado de un listado de las personas por las cuales está conformado con el fin de mantener un conocimiento más cercano y de esta manera poder brindar las mejores posibilidad a cada uno de ellos y que se sientan bien dentro de la empresa de igual manera esto busca adecuar espacios o zona para las mujeres que se encuentren en estado de gestación, en lactancia y así mismo oportunidad de horarios flexibles por maternidad, sin dejar un lado también a aquellos hombres que por paternidad necesitan los días para realizar papeleos, también si

surge una situación de emergencia familiar, etc. Estos expedientes buscan el bienestar de cada uno de los miembros de la empresa.

- Realizar un plan de incentivos para beneficio de los miembros de la comunidad el cual queda sujeto a la empresa el periodo a realizar es decir este puede ser una o dos veces al año donde también incluyan actividades en conjunto de la empresa.

2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

Para responder a la situación Ambiental de El Salvador, es importante generar la capacidad en la ciudadanía para hacerse cargo de este serio problema. La educación y la sensibilidad ambiental desempeñan una función determinante en la generación de un cambio cultural, formando a la comunidad para que actúe de forma proactiva y tome decisiones adecuadas para contribuir a la conservación de nuestro entorno, Involucrando al personal de la empresa, comunidades vecinas y diferentes instituciones educativas, todas las actividades enfocadas en la conservación del medio ambiente.

Objetivo: Contribuir a la generación de un cambio de cultura que permita tomar acción directa en beneficio del medio ambiente para mejorar el entorno de nuestro país, comunidad y la calidad de vida de salvadoreños. Para lograr el objetivo, se propone realizar actividades dentro de los siguientes componentes.

a) COMPONENTE I: SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Objetivo: Sensibilizar a la población sobre problemática socio-ambiental de El Salvador e incentivar la toma de decisiones ambientalmente responsable.

- Campaña de toma de conciencia ambiental en la comunidad, con los clientes, en sitios web, y publicidades.
- Limpiemos mi comunidad: Un programa ambiental, actuando como mecanismo de conexión entre iniciativas generadas por la empresa, y la comunidad; respondiendo a la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) agregando valor, competitividad y ética a la empresa, cubriendo las áreas de comunidad, publico interno, medio ambiente y política pública.

b) COMPONENTE II: EDUCACIÓN AMBIENTAL.

Objetivo: Fortalecer e impulsar la educación ambiental en sistema educativo nacional sirviendo como orientación en las actuaciones del profesorado y ofreciendo sugerencia, recursos de apoyo y complementos para la realización de actividades que promuevan actitudes y comportamientos respetuosos con el medio ambiente.

- Talleres de formación en educación ambiental dirigido a la comunidad educativa, con el apoyo de los profesores del centro escolar se impartirán cada uno de ellos e igualmente se realizarán actividades que incluyan desde lo mas pequeños hasta los más grandes; tales como la siembra de un arbolito, el cuidar un grano de frijol verlos crecer y compartir los conocimientos adquiridos en la duración de estos en beneficio de cada uno de los estudiantes.
- Proyecto de mejora ambiental en centros escolares más cercanos a la comunidad, donde el principal serán miembros de Industrias Primavera apoyando el bienestar

y sanidad de los estudiantes brindando depósitos para el reciclaje de los desechos dentro del centro escolar.

- Charlas educativas del reciclaje y así como también de manera general como Industrias Primavera realiza la purificación de su agua, aunque serán profesores y miembros de industrias quienes realicen estas charlas, la empresa sería quien brindaría material.

c) COMPONENTE III: VOLUNTARIADO AMBIENTAL.

Objetivo: promover la participación de la comunidad en la conservación de los recursos naturales.

- Reforestación, Limpiezas y reciclones con la participación de la comunidad, municipalidades, jóvenes y estudiantes, miembros de la empresa este tipo de actividades se les dará publicidad por medio de bruchore previamente elaborados donde especifique cada detalle es decir fecha, hora, lugar y en general diversas actividades a realizar, cabe destacar que este mensaje irá dirigido a los agentes que se encuentran involucrados con la empresa y al público en general ya que se busca crear ese ánimo de conciencia y voluntariado en las personas con el fin de enfatizar que si cada uno ponemos nuestro granito de arena se pueden lograr grandes cosas por mínimas que sean. Por el bienestar de todos y contribución de valor a Industrias Primavera.

d) COMPONENTE IV: FORMACIÓN EMPRESARIAL.

Objetivo: Apoyar a las empresas en la identificación y desarrollo de acciones de responsabilidad ambiental, involucrando a sus públicos de interés.

- La empresa amigable con el medio ambiente, se propone realizar publicidad de Industrias Primavera en cuanto a la elaboración de productos y de igual manera un mejoramiento continuo en cuanto el material que se utiliza para el envase o llenado de los productos que tienen a su disposición creando así una mejor imagen interna como externa de sus grupos de interés.

Por ejemplo, en la presentación de su botella de 600 ml y de galón también poder elaborarlos en envases PET y buscar alternativas que ayuden al uso del plástico en la presentación de su bolsa.

- Mesa de eco-eficiencia empresarial, donde se realizarán charlas o temas de conversación en cuanto a la contribución de la empresa al medio ambiente, la actividad de la empresa afecta externamente con el fin de autoconocimiento de Industrias Primavera internamente y así de esta manera sugerir el mejoramiento de aquellas fallas que quitan un valor ante sus grupos de intereses en cuanto al aspecto ambiental y de pie a un plan de mejora.

- Adaptación al cambio Climático. se impartirán charlas sobre los temas relacionados a:

Los riesgos asociados al cambio climático se dividen en Riesgos de Cadena de Valor y Riesgos Externos, que a su vez se subdividen en varias categorías, en este caso sobre los de la Cadena de Valor:

- **Físicos**

Daños a la infraestructura y otros activos que están relacionados con la frecuencia e intensidad de los fenómenos climáticos adversos.

- **Precios**

Los fenómenos adversos afectan los precios relativos de los recursos.
Existe volatilidad de materias primas y productos básicos.

- **Productos**

Se pueden convertir en productos impopulares, obsoletos o simplemente no vendibles. Antes estos riesgos las empresas pueden adoptar una visión de “diseño orientado a la sostenibilidad”; crear nuevos productos diseñados para minimizar desechos y promover el reciclaje y, por último, pueden redefinir la estrategia corporativa para alinear los intereses de la empresa con la adaptación y mitigación al cambio climático.

- Capacitación de una empresa amigable con el medio ambiente, las cuales se realizarán constantemente para actualizar a cada uno de los miembros que forman parte de la empresa y así como también aquellos que próximamente serían miembros de Industrias Primavera (Plan de capacitaciones).

Impacto social

- Alrededor de 1,000 árboles sembrados por año.
- 5 toneladas de desechos recolectados por año.
- Más de 5,000 personas concientizadas por años.

3. DIMENSIÓN ECONÓMICA.

La organización deberá enfocarse en el mejoramiento continuo para elaborar productos de alta calidad con insumos idóneos y ofertando precios asequibles que compitan en el mercado en general. En este sentido los clientes, tanto internos como externos, podrán

observar oportunidades y valor agregado en la industria. Igualmente es necesario que la industria procure un equilibrio de bajos costos para una mayor productividad, en busca de obtener de primera mano los reductos que las enfocan como organización altamente productiva.

- Mejorar relación con grupos de interés, como colaboradores, la comunidad, proveedores, gobierno, clientes, etc. se sugiere mantener un programa con capacitación constante donde incluya temas como: Reacción rápida a los pedidos de los clientes, Asumir responsabilidades es decir que abarque que actitudes se deben de tomar al momento de situaciones que jueguen en contra de la paciencia del cliente como su vendedor.

Poner en marcha estrategias de relaciones públicas que proyecten la imagen de la marca y generen interés principalmente entre los consumidores.

- Mejor reputación organizacional, mediante la satisfacción de los clientes ofreciéndole un buen trato a cada uno de sus consumidores, y esto tiene su raíz desde el momento que la empresa entrega sus productos a cada uno de los repartidores si bien es claro ellos tienen mayor contacto con los clientes externos sin embargo mantener un buen trato con cada uno de ellos nos da resultados positivos.

Ante una situación crítica o de crisis, la marca puede verse muy afectada, por eso es recomendable tener un plan de actuación para estos momentos. Además, tenemos que sumar los daños previstos que pueden desprenderse de la crisis para saber redirigir el barco antes que se hunda. En este sentido, gestionar una crisis de marca,

pasa a ser un factor clave para la supervivencia de la marca y continuar con la reputación de la marca positiva.

Ser coherente en cuanto al mensaje y estrategias comerciales como en sus procesos de ventas de los productos, es decir mantener una fija durante un tiempo porque claro debe de estar en constante cambio y actualizarse sin contradecirse de un día para otro.

- Reducción de costos operativos.

Revisión permanente de procesos internos que de alguna u otra manera tengan que ver con el cliente y con el producto o servicio. Esta es una forma de asegurarte de que tus productos son de calidad y que estás ofreciendo lo que has prometido sin comprometer lo destinado a sus productos y servicios.

PRESUPUESTO DE GASTOS PARA ABRIL – DICIEMBRE 2022													
	U.M	CANTIDAD	VALOR	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DIMENSIÓN ECONOMICA													
Mejora de reputación organizacional.	Plan	1	\$ 225.00	\$ 225.00									
Reducción de costos operativos.	Plan	1	\$ 350.00	\$ 350.00									
TOTAL				\$575.00									
GASTOS ADMINISTRATIVOS													
Coordinador general del proyecto	Personal	9	\$ 650.00	\$ 5850.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00
Transporte	Mantenimiento en general	9	\$ 125.00	\$ 1125.00	\$ 125.00	\$ 125.00	\$ 125.00	\$ 125.00	\$ 125.00	\$ 125.00	\$ 125.00	\$ 125.00	\$ 125.00
Energía eléctrica y Agua	Cuota	9	\$ 80.00	\$ 720.00	\$ 80.00	\$ 80.00	\$ 80.00	\$ 80.00	\$ 80.00	\$ 80.00	\$ 80.00	\$ 80.00	\$ 80.00
Teléfono y comunicaciones	Cuota	9	\$ 100.00	\$ 900.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00
Incentivos extras	Plan	1	\$ 450.00	\$ 450.00									
Refrigerios	Plan, Personal	1	\$ 225.00	\$ 225.00									
TOTAL				\$ 9270.00									

Nota: La primera actividad que se presenta en este presupuesto no incluye valor ya que este corre por cuenta del grupo de trabajo de investigación.

1. CRONOGRAMA PARA LA PROPUESTA EN MARCHA.

CRONOGRAMA DE PROPUESTA ABRIL - DICIEMBRE 2022										
DIMENSIÓN DE ACCIÓN: DIMENSIÓN SOCIAL										
Nº	ACTIVIDADES	ACCIONES	RESPONSABLES	CALENDARIZACIÓN						
				A	M	J	J	A	S	O
1	Presentación de propuesta en la empresa y junta directiva.	Exponer y dar a conocer cada uno de los puntos a tratar dentro de la propuesta elaborado.	Miembros del equipo de trabajo conformado por Elizabeth Cabezas, Mónica Castillo y Melany Navarro.							
2	Implementar actividades en la organización para llevar a cabo en colaboración con otras entidades o por iniciativa propia y que posean un impacto positivo en la sociedad y en la comunidad local en la que desarrolla sus actividades.	Ofrecer alternativas de trabajo para miembros de la comunidad, lo que contribuye a la generación de ingreso para las familias, reducción de pobreza, mejora de la calidad de vida.	Miembros de Industrias Primavera y ciudadanos aledaños.							
DIMENSIÓN DE ACCIÓN: DIMENSIÓN AMBIENTAL										
3	Sensibilizar a la población sobre la problemática socio-ambiental de El Salvador e incentivar la toma de decisiones ambientalmente responsable.	a) Elaborar una campaña de toma de conciencia ambiental en la comunidad, con los clientes, en sitios web, y publicidades.	Directivos y empleados del área de marketing de la organización, ciudadanos aledaños y clientes.							
		b) Plan "Limpiemos mi comunidad", es un programa ambiental, actuando como mecanismo de conexión entre iniciativas generadas por la empresa, y la comunidad.	Personal de Industrias Primavera y ciudadanos de Ayutuxtepeque.							
4	Fortalecer e impulsar la educación ambiental en el sistema educativo nacional, recursos de apoyo y complementos para la realización de actividades que promuevan actitudes y comportamientos respetuosos con el medio ambiente.	a) Talleres de formación en educación ambiental dirigido a la comunidad educativa	Directivos de Industrias Primavera, Educadores y Escolares.							
		b) Proyecto de mejora ambiental en centros escolares más cercanos a la comunidad.	Directivos de Industrias Primavera, Educadores y Escolares.							
5	Promover la participación de la comunidad en la conservación de los recursos naturales.	a) Reforestación, Limpiezas y reciclones con la participación de la comunidad, municipalidades, jóvenes y estudiantes.	Miembros de Industrias Primavera y ciudadanos de Ayutuxtepeque.							
6	Apoyar a las empresas en la identificación y desarrollo de acciones de responsabilidad ambiental, involucrando a sus públicos de interés.	a) La empresa amigable con el medio ambiente	Personal de Industrias Primavera.							
		b) Mesa de eco-eficiencia empresarial.	Personal de Industrias Primavera.							
		c) Adaptación al cambio Climático.	Población en general.							
DIMENSIÓN DE ACCIÓN: DIMENSIÓN ECONÓMICA										
7	Procurar un equilibrio de bajos costos para una mayor productividad, en busca de obtener los resultados que se enfocan como organización altamente productiva.	a) Mejorar la relación con grupos de interés, como colaboradores, la comunidad, proveedores, gobierno, clientes, etc.	Personal de Industrias Primavera, proveedores y clientes.							
		b) Mejor reputación organizacional.	Miembros Directivos de Industrias Primavera.							
		c) Reducción de costos operativos.	Personal del área de contabilidad.							

REFERENCIAS

LIBROS:

Chiavenato, I. (2011). El Capital Humano de las Organizaciones. (Administración de Recursos Humanos). México, D.F.: Novena edición.

Cortina, A. (1998). Claves para una Cultura Empresarial. (Ética de la Empresa). En A. Cortina, Claves para una Cultura Empresarial. (Ética de la Empresa) (pág. Pág. 81). Madrid, España: Trotta.

Roitter, M. (1996). Una Investigación sobre los Vinculos entre Empresa y Sociedad. (La Razón de la Empresa.).

LEYES:

Cañas, J. J. (1983). Constitución de la Republica de El Salvador. El Salvador: Edición 73.

Legislativa, A. (1970). Código de Comercio (2008). El Salvador. D.O No120.

Codigo de Trabajo de la República de El Salvador. (2016). El Salvador: Edición 81.

Codigo de Salud. (1988). San Salvador, El Salvador.

Legislativa, A. (1996). Ley de Organización del sector Trabajo y Previsión Social . El Salvador: D.O. No 81

Ley Sobre Seguridad e Higiene del Trabajo. (1956). El Salvador: D.L. No 2117

Ley de Medio Ambiente. (2012). San Salvador: Edición 83.

Ley de Protección al Consumidor. (2015). El Salvador.

Normas Salvadoreñas Obligatorias (Agua y Agua Potable). (2009). NSO 13.07.01:08.

SITIOS WEB:

acambu. (s.f.). Obtenido de <https://apambu.com/apambublog/5-dimensiones-responsabilidad-social-corporativa/>

Flórez, M. (Lunes de Julio de 2020). Antecedentes de la RSE. Obtenido de Antecedentes de la RSE: <https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/444/TODAS/Antecedentes-de-la-responsabilidad-social-empresarial-una-larga-historia>

Scade., D. G. (9 de may de 2012). Wiki-EOI. Obtenido de wiki eoi: https://www.eoi.es/wiki/index.php/Aspectos_sociales_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial

Verde par Fomentar un Marco Europeo para la RSE de las Empresas. (Julio 2001). Europa: Comisión Europea.

ANEXOS



**ANEXO I. GUÍA DE ENTREVISTA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“La Responsabilidad Social Empresarial y su impacto en la imagen y
reputación de Industrias Primavera S.A de C.V. del municipio de Ayutuxtepeque,
departamento de San Salvador”.**

Objetivo: Guía de preguntas dirigidas al Gerente de Industrias Primavera, S.A. de C.V., con el objetivo de indagar la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial y su impacto en la imagen y reputación.

INFORMACIÓN PERSONAL

- Nombre del Entrevistado:
- Cargo dentro de la empresa:

A. PREGUNTAS DE VERIFICACIÓN

1. Para usted, ¿qué es la Responsabilidad Social Empresarial?
2. ¿De qué manera es aplicada la RSE dentro de la organización?
3. Basado en su conocimiento, ¿Por qué es importante la implementación de la Responsabilidad Social dentro de las organizaciones?
4. ¿Cómo considera usted que se puede hacer conciencia en las empresas acerca de la importancia de implementar la práctica de la RSE?
5. ¿De qué manera se puede crear una cultura de RSE en una organización?
6. Podría comentarnos según su experiencia, ¿Cómo se puede hacer conciencia de la alta dirección de la empresa para contrarrestar la resistencia cuando se busca implementar una cultura de RSE?
7. ¿Qué tan importante considera usted contar con una buena imagen y reputación empresarial?
8. ¿De qué manera cree usted que la imagen y reputación impactan en la organización y personas interesadas?



**ANEXO II. ENCUESTA.
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



“La Responsabilidad Social Empresarial y su impacto en la imagen y reputación de Industrias Primavera S.A de C.V. del municipio de Ayutuxtepeque, departamento de San Salvador”.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL INTERNO DE INDUSTRIAS PRIMAVERAL

Indicaciones: A continuación, encontrará una serie de preguntas orientadas a prácticas socialmente responsables, para las preguntas cerradas marque con una “X” su respuesta, para las preguntas abiertas conteste en el espacio indicado.

A. PREGUNTAS GENERALES

- Sexo: _____
- Edad: _____
- Cargo dentro de la empresa: _____

B. PREGUNTAS DE VERIFICACIÓN

1. Con sus propias palabras, ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?
SI _____ NO _____
2. ¿Cree usted que la Responsabilidad Social Empresarial está incluida en la empresa?
SI _____ NO _____
3. ¿En la empresa existe un área específica y un responsable específico acerca de la Responsabilidad Social Empresarial?
SI _____ NO _____
4. La empresa, ¿Cuenta con un plan de reciclaje de papel, plásticos y/o algún otro material?
SI _____ NO _____
5. Al implementar acciones socialmente responsables (ayuda a la comunidad/ medio ambiente) dentro de la empresa, ¿Cree que ha tenido un impacto positivo en los consumidores o clientes?
SI _____ NO _____

6. Conoce cuales son las buenas prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial, que aplica la empresa para ayudar al desarrollo económico de la misma.

SI _____ NO _____

7. ¿considera que la gestión ambiental de su empresa contribuye a mejorar su imagen y reputación?

SI _____ NO _____

8. Dentro de la empresa, ¿se desarrollan políticas que fomentan el respeto al medio ambiente?

SI _____ NO _____

9. ¿Qué medidas se toman para reducir el impacto ambiental de la empresa? (puede marcar una o más opciones)

Ahorro de energía
Reciclaje o reducción de residuos
Prevención de la contaminación
Reforestación
Educación ambiental
Otras(menciónelas)

10. ¿Existen actividades que contribuyen al desarrollo medioambiental dirigido a la comunidad, integrada en los planes de acción de la empresa?

SI _____ NO _____

Sí su respuesta es sí mencione algunas:
