

## Gestión de la responsabilidad social organizacional en la Empresa Megahielo, Cantón Santa Rosa, Provincia El Oro

Management of organizational social responsibility in the Megahielo Enterprise, Santa Rosa Canton, El Oro Province

Andreína Inés González Ordóñez<sup>1</sup>

E-mail: [aigonzalez@umet.edu.ec](mailto:aigonzalez@umet.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2209-2295>

Byron Steven Noblecilla Troya<sup>1</sup>

E-mail: [byron.noblecilla@hotmail.com](mailto:byron.noblecilla@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-5963-6758>

<sup>1</sup>Universidad Metropolitana. Sede Machala, Ecuador.

### Cita sugerida (APA, séptima edición)

González Ordóñez, A. I., Noblecilla Troya, B. S. (2024). Gestión de la responsabilidad social organizacional en la Empresa Megahielo, Cantón Santa Rosa, Provincia El Oro. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 104-110. <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

### RESUMEN

Hoy en día es importante y necesario que una empresa priorice la Gestión de la Responsabilidad Social Organizacional como una forma de mejorar su desempeño y competitividad. Es por ello que el presente artículo tiene como objetivo el analizar los efectos de la gestión de Responsabilidad Social Organizacional en los clientes internos de la empresa MEGAHIELO ubicada en el Cantón Santa Rosa, Provincia El Oro; esto le permitirá mejorar la calidad del servicio que presta y del producto que elabora la empresa, así como la responsabilidad que la misma mantiene con sus trabajadores, la sociedad y el medio ambiente. Para ello, la investigación se direccionó con un enfoque cuantitativo en donde se aplicó una encuesta a 68 trabajadores de la empresa con el fin de conocer cómo se está desarrollando la gestión de la Responsabilidad Social Interna. Con esta investigación se pudo conocer que esta empresa apoya en diversas áreas que benefician el estado personal y laboral de los trabajadores, sin embargo, aún existen algunas falencias como el apoyo económico para que sus trabajadores se preparen intelectualmente y se eduquen, con lo cual podrían mejorar su motivación, desempeño y productividad dentro de la empresa.

### Palabras clave:

Clientes internos, Grupos de interés, Responsabilidad social empresarial.

### ABSTRACT

Today it is important and necessary for An Enterprise to prioritize Organizational Social Responsibility Management as a way to improve its performance and competitiveness. That is why this article aims to analyze the effects of Organizational Social Responsibility management on the internal clients of the MEGAHIELO Enterprise located in the Santa Rosa Canton, El Oro Province; this will allow to improve the quality of the service it provides and the product produced by the center, as well as the responsibility that it maintains with its workers, society and the environment. For this, the investigation was directed with a quantitative approach where a survey was applied to 68 workers in order to know that the management of internal social responsibility is being developed. With this investigation it was possible to know that this Enterprise supports in various areas that benefit the personal and labor status of the workers, however, there are still some shortcomings such as financial support for their workers to prepare intellectually and educate themselves, with which they could improve their motivation, performance and productivity within the enterprise..

### Keywords:

Internal customers, Interest groups, Corporate social responsibility

## Introducción

Las organizaciones deben satisfacer las demandas de sus grupos de interés estableciendo relaciones y cumpliendo sus responsabilidades y obligaciones con dichos grupos a través del desarrollo de una serie de acciones que contribuyan al logro de objetivos y metas organizacionales. Uno de los grupos de interés que reconocen esto con mayor énfasis son los trabajadores, quienes se convierten en los primeros en exigir que se adopten prácticas en las empresas que contribuyan a su mejora, sin embargo, estos grupos de interés indican que hay ciertos obstáculos que hacen que se limite la disposición de cambiar ciertas actividades y mejorar su gestión.

Relacionado a lo anterior, Vargas (2012) expresa que a las empresas les compete atender las expectativas de sus trabajadores y accionistas, denominados como grupos de interés interno. Con respecto a la responsabilidad con los trabajadores, considerado el principal activo de las empresas, la Responsabilidad Social Organizacional (RSO) exige un trato equitativo y respetuoso para los empleados. Todo ello implica el respeto a los derechos constitucionales, la gestión responsable del talento humano, lo cual comprende establecer sueldos e incentivos justos, desarrollar programas de capacitación, mantener la higiene y seguridad laboral, mantener un clima laboral adecuado y positivo, entre otros aspectos.

Hoy en día las organizaciones enfrentan grandes desafíos que se enmarcan en el desarrollo de mercados, que son cada vez más dinámicos e impredecibles, y que exigen emplear nuevas formas de gestión y liderazgo para asumir los retos que conducen al éxito empresarial. La gestión de la RSO en las organizaciones juega un rol importante para los grupos de interés interno, pues deben estar atentas a todos los cambios organizacionales y cumplir con responsabilidades, porque al no hacerlo corren el riesgo de perder la posición estratégica actual de la empresa, lo que dificulta el cumplimiento de sus objetivos o metas y le resta competitividad, generando con ello grandes riesgos de pérdidas financieras.

De acuerdo con Brito et al. (2020) las empresas deben fortalecer las capacidades organizacionales con la ayuda de sus colaboradores mediante la ejecución de procesos eficientes, involucrándolos a la cadena de valor y dándoles reconocimiento, oportunidades e incentivos, con el fin de generar sentido de pertenencia cimentado en comportamientos éticos y de liderazgo. El problema se origina cuando la mayoría de las empresas no tienen el suficiente control sobre las actividades que ejecutan, el ambiente de trabajo y las condiciones que brindan a los empleados y la medición del riesgo en torno al medio ambiente y la sociedad no son los mejores; incidiendo esto en la incapacidad de la empresa hacia la toma de decisiones para hacer algo en beneficio hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental, lo que conduce a una reducción de su eficacia.

Las formas de responsabilidad social que pueden tener las empresas son la responsabilidad social interna y la responsabilidad social externa. La responsabilidad social interna hace referencia a aquella que influye y afecta a la gestión de los recursos humanos, la seguridad y salud en

el trabajo, gestión de los recursos ambientales y del impacto ambiental, trabajadores y los propietarios o accionistas. De acuerdo con Martín (2020), la RSO interna es un enfoque de toda la empresa que responde a sus empleados potenciales, actuales y futuros. Esto se ve como una inversión necesaria en su futuro, ya que la implementación y gestión adecuada de un programa de RSO puede mejorar el ambiente de trabajo aumentando el compromiso de los empleados, estimula la creatividad y crea un ambiente de trabajo agradable. La responsabilidad social externa llega hasta al alcance de la comunidad, así como también una amplia gama de partes interesadas como proveedores, socios comerciales, consumidores, autoridades del estado y organizaciones gubernamentales que protegen los intereses del medio ambiente. Según lo indica Mora (2020), la RSO externa, mantiene diversos aspectos involucrados en los ámbitos del consumidor, el medio ambiente, los proveedores y la sociedad en general.

De acuerdo con lo que expresa Altamirano (2018), los grupos de interés de una organización, o también conocidos como stakeholders o partes interesadas, son aquellas personas jurídicas o naturales, organizaciones, colectivos o grupos que pueden influenciar o verse afectados por las acciones o decisiones que tome una empresa sea esto de manera directa o indirecta. La interacción que existe entre la organización y los grupos de intereses se basa en una comunicación transparente por medio de principios, políticas y valores.

Con relación a los grupos de interés interno de la empresa, se pueden mencionar a los empleados, que son las personas con relación de dependencia en la cual reciben una retribución económica a cambio de la prestación de servicios para la ejecución de actividades, responden a una relación jerárquica donde constantemente se evalúa su desempeño laboral y además en el campo de la RSO se toma muy en cuenta la existencia de riesgos laborales como también económicos, sociales, familiares, ambientales y profesionales.

La política de RSO que involucra la participación de los empleados comprende a las estrategias de comunicación de la empresa que favorezcan una acción informada por parte de los trabajadores, su participación en la resolución de conflictos y en la empresa de ideas innovadoras. Es decir, para que la RSO funcione debe existir también el compromiso por parte de los empleados a través del involucramiento activo en las actividades de responsabilidad social.

Respecto a la responsabilidad de la empresa con los trabajadores, es menester mencionar que para que una organización pueda laborar de manera correcta y obtener los resultados esperados su producción debe ser de calidad, y, para que esto se vea visualizado deben existir óptimas condiciones de trabajo, pero no solo eso, sino que también sus trabajadores deben obtener un trato justo, respetuoso y equitativo. Todo esto conlleva a que se mantenga una responsabilidad con los empleados de manera ininterrumpida, puesto que lo importante es velar por sus derechos constitucionales y por un ambiente laboral adecuado, según manifiestan Montañez y Gutiérrez (2015).

De igual manera, Tello et al. (2018) consideran que al momento de referirse sobre la responsabilidad social que se tiene para con los trabajadores va mucho más allá de lo referente a acciones legales, sino que también versa sobre la integridad del empleado en sí. Es decir, la responsabilidad social dentro de este grupo de interés hace hincapié en evitar que ocurra cualquier forma de explotación laboral o de denigración de la dignidad del ser humano por cuestiones laborales, esto incluye tanto ambiente laboral como remuneración.

Dentro de las responsabilidades con el cliente interno, específicamente el trabajador, Rentería (2019) menciona: a) lazos económicos y legales: es aquella responsabilidad que tiene la empresa ante el trabajador sobre un salario justo, suficiente y puntual, cumpliendo con las normas económicas y legales-; b) lazos estructurales y de servicios: se refiere al posible desarrollo que brinda la empresa a los trabajadores por medio de capacitaciones y estudios especializados, y c) lazos emocionales: esto embarca a toda relación que tiene la empresa con sus trabajadores mediante la comunicación y las buenas relaciones, sea entre trabajadores y los superiores.

En tal sentido, en la presente investigación se analizan los efectos de la gestión de la RSO en los clientes internos de la empresa en estudio, específicamente en relación con los trabajadores, para ello se determinan las prácticas de RSO internas y externas aplicadas por la empresa y se identifican los lazos económicos y legales, los lazos estructurales y de servicios y los lazos emocionales que la empresa ha establecido con los clientes internos.

## Materiales y métodos

El tipo de investigación que se utiliza en esta investigación es de carácter descriptivo con un enfoque cuantitativo. Se empleó un diseño no experimental de tipo transeccional o transversal, debido a que las variables que se han investigado no son manipuladas. La población estuvo conformada por 83 trabajadores de la empresa MEGAHIELO y se estableció un tamaño de muestra de 68 trabajadores. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La encuesta estuvo conformada por 35 preguntas con respuestas cerradas establecidas en una escala de Likert (Muy de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Muy en desacuerdo), siguiendo en este caso el instrumento construido por Rentería (2019).

Se realizó el análisis de los datos empleando la estadística descriptiva por medio de una herramienta de soporte que es el software estadístico SPSS V 22. En este se determinó la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central (media aritmética) y las medidas de variabilidad (desviación estándar). La síntesis y descripción de los resultados se realizó utilizando la calificación media, por lo que si tiene un valor de 4 o 5 (Muy de acuerdo y De acuerdo) significa que los sujetos tienen una calificación positiva, en caso contrario, cuando la media es de 3 puntos o menos (Indiferente, En desacuerdo y Muy en desacuerdo) la calificación es negativa.

Con relación a la confiabilidad, se tomó la confiabilidad del instrumento calculada por Rentería (2019). Para ello, el investigador determinó en nivel de fiabilidad o el nivel de comprensión del instrumento empleado utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, para lo cual aplicó una prueba piloto del 10% de la muestra estudiada, arrojando un resultado de 0,904 (altamente confiable).

## Resultados-discusión

### *Responsabilidad Social Empresarial Interna*

Los resultados obtenidos con relación a la responsabilidad social empresarial interna se presentan en la Tabla 1, donde se indica que la percepción promedio de los trabajadores de la empresa MEGAHIELO es aceptable. En tal sentido, el 61% de los encuestados muestra una baja calificación ante los programas de integración y recreación para el personal.

Por otro lado, el 75% de estos indican que están muy de acuerdo y le gustaría que la empresa realice más actividades de integración y recreación. Así mismo, el 77,9% presentó una baja calificación ante las capacitaciones a los trabajadores en temas relacionados a las labores que desempeña. De acuerdo con que, si la empresa brinda incentivos laborales a sus colaboradores, el 79,4% consideran para esto una baja calificación. El 91,2% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo en que la empresa les brinde mejores incentivos salariales como parte de su buen desempeño laboral.

De la misma forma, el 95,6% de los encuestados consideran que están muy de acuerdo en que ellos prefieren los incentivos financieros (dinero) en lugar de los incentivos no financieros (reconocimientos y diplomas). Respecto a sus medidas de seguridad y salud, un 88,2% de los trabajadores indican que están de acuerdo en que en su área de trabajo si presentan las medidas necesarias para su desempeño.

Al igual que el 92,6% de los encuestados que también están de acuerdo en que la empresa le brinda los equipos de protección personal necesarios para su seguridad. El 70,6% de los trabajadores están de acuerdo en que son necesarias e importantes las capacitaciones en buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional. Y por último, el 76,5% de los encuestados respondieron con baja calificación a las capacitaciones que brinda la empresa acerca de las prácticas de seguridad y salud ocupacional.

Estos resultados indican la importancia de tomar en cuenta la responsabilidad social interna para mejorar las relaciones con los clientes internos. Los resultados obtenidos en la empresa MEGAHIELO (Ver Tabla 1) coinciden con muchas otras empresas que tienen algunas deficiencias en esta área, tal como lo señala Rentería (2019), quien en sus resultados expresa la necesidad de las empresas de mejorar su responsabilidad interna al realizar programas de integración para los trabajadores y considerar incentivos laborales para ellos, en especial los incentivos financieros.

**Tabla 1: Resultados de Responsabilidad Interna en la empresa MEGAHIELO**

Preguntas	N		Suma	Promedio	Porcentaje
	Validos	Perdidos			
La empresa realiza suficientes programas de integración y recreación para el personal	68	0	229	3	61,8%
Le gustaría que la empresa realice más actividades de integración y recreación	68	0	322	5	75%
La empresa lo capacita a usted en temas relacionados a las labores que desempeña	68	0	213	3	77,9%
Le gustaría recibir mejores incentivos salariales como parte de su buen desempeño laboral	68	0	210	3	79,4%
Le gustaría recibir mejores incentivos salariales como parte de su buen desempeño laboral	68	0	333	5	91,2%
Prefiere los incentivos financieros (dinero) en lugar de los incentivos no financieros (reconocimientos diplomas)	68	0	336	5	95,6%
Su área de trabajo presenta las medidas de seguridad y salud necesarias para su desempeño	68	0	275	4	88,2%
La empresa le brinda los equipos de protección personal necesarios para su seguridad	68	0	273	4	92,6%
Considera usted que son necesarias e importantes las capacitaciones en buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional	68	0	319	5	70,6%
La empresa brinda capacitaciones acerca de las prácticas de seguridad y salud ocupacional	68	0	209	3	76,5%

Fuente: elaboración propia

### Responsabilidad Social Empresarial Externa

Los resultados de la responsabilidad social externa de la empresa MEGAHIELO se presentan en la Tabla 2. Se puede observar cómo el 80,9% de los encuestados indican una baja calificación al conocer sobre la participación de la empresa en acciones voluntarias a favor del medio ambiente. De la misma forma el 80,9% de estos también se consideran una baja calificación ante la participación activa de la empresa en campañas de apoyo social a la comunidad. Por otro lado, un alto porcentaje como es el 66,2% que indican que están muy de acuerdo al preguntarles si les gustaría participar en las campañas de apoyo social a la comunidad.

De igual modo, un 98,5% de los trabajadores también responden que están muy de acuerdo al considerar que el cliente es importante para la empresa y un 70,6%

**Tabla 2: Resultados de Responsabilidad Externa en la empresa MEGAHIELO**

Preguntas	N		Suma	Promedio	Porcentaje
	Validos	Perdidos			
La empresa participa en acciones voluntarias a favor del medio ambiente	68	0	208	3	80,9%
La empresa participa activamente en campañas de apoyo social a la comunidad	68	0	210	3	80,9%
Le gustaría participar en las campañas de apoyo social a la comunidad	68	0	315	5	66,2%
Considera Usted que el cliente es importante para la empresa	68	0	339	5	98,5%
Los servicios que brinda la empresa satisfacen las necesidades de sus clientes	68	0	319	5	70,6%
La empresa brinda una buena atención a sus clientes	68	0	295	4	63,2%

Fuente: elaboración propia

### Lazos económicos y legales

Respecto a los lazos económicos y legales que tienen los clientes internos con la empresa (Ver Tabla 3), se pudo conocer mediante la encuesta que el 50% de estos están muy de acuerdo con el salario que reciben, ya que este es acorde y justo al trabajo que realizan, Mientras que el 85,3% de estos indican que están de acuerdo en que el salario que reciben les permite satisfacer todas sus necesidades

nuevamente indican positivamente al considerar que están muy de acuerdo en que los servicios que brinda la empresa satisfacen las necesidades de sus clientes. Por último, el 63,2% respondieron que la empresa brinda una buena atención a sus clientes.

Estos resultados son similares a los presentados por Arpi (2013) al señalar como las organizaciones tienen falencias al formar parte de campañas sociales y las ambientales, ya que al igual que en la empresa MEGAHIELO, solo el 34% de sus trabajadores encuestados respondieron que la empresa realiza apoyo a la comunidad y cuidado del ambiente. También coinciden con los resultados reportados por López (2020) ya que al hacer las respectivas encuestas sobre el nivel de aplicación de la materia participación activa y desarrollo a la comunidad se conoce como un 42% de estos indican que es nulo, seguido por un 36% que responden medio.

personales. De igual forma el 61,8% dan como respuesta que están de acuerdo en que la empresa si cumple con las leyes laborales. Con un porcentaje similar del 67,6% de los encuestados indican que están de acuerdo al considerar que las utilidades se distribuyen de acuerdo a ley. El 69,1% también están de acuerdo en que las remuneraciones salariales que emite la empresa son puntuales. Para finalizar, el

75% considera estar de acuerdo en que los beneficios que ellos perciben se pagan puntualmente.

Los lazos económicos y legales que vinculan al trabajador con la empresa son necesarios para que se motive y se integre en sus actividades y sobre todo participe en la organización, por tanto, la empresa debe responder a las necesidades de los clientes internos. Estos resultados muestran que la empresa cumple con la legislación laboral, paga los salarios y beneficios en tiempo y forma, en este punto, se conoce también que los encuestados consideran que el salario que reciben es adecuado para el trabajo que realizan haciendo que la motivación por realizar un trabajo

de calidad sea mayor, lo que representa un gran beneficio para la empresa, ya que al existir un buen desempeño por parte de los clientes internos mejoran los beneficios económicos para la misma.

Al respecto, Quinto (2015) señala que, si la empresa apoya a sus trabajadores, en especial cuando este apoyo es financiero, se crea un gran vínculo y una conexión muy fuerte entre el trabajador, la empresa y su superior, generando dos grandes beneficios para la empresa como es un trabajo de mejores características por parte de su empleado y un crecimiento intelectual y profesional de la empresa, esto es algo que se valora mucho en la calidad de su producto.

**Tabla 3:** Resultados de Lazos Económicos y Legales del grupo de interés interno con la empresa MEGAHIELO

Preguntas	N		Suma	Promedio	Porcentaje
	Validos	Perdidos			
El salario que percibe es acorde y justo al trabajo que realiza	68	0	302	5	50%
El sueldo que percibe satisface sus necesidades	68	0	267	4	85,3%
La empresa cumple con las leyes laborales	68	0	286	4	61,8%
Considera que las utilidades se distribuyen de acuerdo a ley	68	0	284	4	67,6%
Las remuneraciones salariales son puntuales	68	0	256	4	69,1%
Los beneficios que percibe se pagan puntualmente	68	0	257		75%

Fuente: elaboración propia

#### Lazos estructurales y de servicio

De acuerdo a los lazos estructurales y de servicio (Ver Tabla 4), los trabajadores de la empresa MEGAHIELO indican que están en desacuerdo al preguntarles si la empresa le brinda financiamiento para estudios, esto respuesta correspondió al 75% de los trabajadores. De la misma forma, se pudo constatar que 85,3% de los encuestados indicaron que estarían muy de acuerdo en que la empresa le brinde beneficios o facilidades para su superación profesional.

Este resultado indica que los trabajadores consideran que la empresa en la que trabajan no le facilita el acceso a la educación, ni les proporciona apoyo y facilidades para sus estudios, como por ejemplo, becas o cursos, lo que evidencia que la empresa no se encuentra interesada en apoyar a que sus trabajadores crezcan académicamente, siendo esto un aspecto negativo para el desarrollo para la intelectualidad de la empresa.

Por su parte, el 89,7% de los trabajadores están de acuerdo al considerar que se encuentra en total capacidad de cumplir con las actividades que la empresa le solicita. Igualmente, el 50% de los trabajadores está muy de acuerdo en que la empresa participe en proyectos para cumplir con sus actividades.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Rentería (2019) en relación a la falta de apoyo financiero a los trabajadores para que estos realicen estudios, es por ello que puntualiza la importancia de este tipo de apoyo económico, ya que de esa forma se fortalecen los lazos estructurales con la empresa, siendo este resultado similar al resultado que se obtuvo con la empresa MEGAHIELO, conociendo que es uno de los puntos que la empresa no otorga gran prioridad.

**Tabla 4:** Resultados de Lazos Estructurales y de Servicio en la empresa MEGAHIELO

Preguntas	N		Suma	Promedio	Porcentaje
	Validos	Perdidos			
La empresa le brinda financiamiento para estudios	68	0	160	2	75%
Le gustaría que la empresa le brinde beneficios o facilidades para su superación profesional	68	0	324	5	85,3%
Considera que se encuentra en total capacidad de cumplir con las actividades que la empresa le solicita	68	0	271	4	89,7%
La empresa participa en proyectos para cumplir con sus actividades	68	0	302	5	50%

Fuente: elaboración propia

#### Lazos emocionales

En lo que respecta a los lazos emocionales (Ver Tabla 5), se pudo conocer que el 86,8% de los encuestados indican que están muy de acuerdo en que la empresa si ofrece la oportunidad de desarrollar su carrera dentro de la misma. Por otro lado, el 85,3% indican que están de acuerdo en

identificarse con la empresa MEGAHIELO y con el logro los objetivos de la misma.

El 57,4% indican que también están en de acuerdo en que durante los últimos meses ellos si han recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo. De la misma forma, el 61,8% de estos indican que están de acuerdo

en que el supervisor directo se preocupa por sus problemas laborales y personales. Un 54,7% consideran en que sus opiniones son tomadas en cuenta. Así mismo el 88,2, también respondieron de acuerdo al preguntarles si existe buena relación entre sus compañeros de área.

El 89,7% consideran que están de acuerdo en que la comunicación entre los miembros de su área es fluida. Al igual que en la pregunta anterior, un 89,7% de los encuestados indican que están de acuerdo en que ellos si reciben en forma oportuna la información que requieren para desarrollar su trabajo. Y por último, el 85,3% de los trabajadores de la empresa están de acuerdo en que existe una comunicación asertiva con su jefe directo.

Los lazos emocionales de los trabajadores con la empresa son necesarios para lograr un mayor compromiso e identificación con la organización, los empleados que mantienen una relación afectiva positiva con la empresa ayudan al logro de los objetivos de la organización, por lo que se

deben esforzar no sólo en mantenerlas sino también en fortalecerlas.

Si bien los empleados de la empresa MEGAHIELO se identifican con la organización y logran sus objetivos, de la misma forma, la comunicación y las relaciones dentro de la organización son buenas, además de que la empresa proporciona a los empleados una trayectoria profesional, aprecia sus logros en el trabajo, hace frente a los problemas profesionales y personales y toman en cuenta sus opiniones siendo esto muy beneficioso para la empresa, ya que esto les ayuda a que los trabajadores generen lazos con la empresa y sus compañeros, convirtiendo un ambiente de trabajo favorable para el desarrollo del mismo.

De acuerdo con Rentería (2019), cuando existe una comunicación fluida entre los trabajadores de la empresa y los jefes directos, se genera un mayor desarrollo laboral, ya que los lazos emocionales se fortalecen y los empleados se sienten más a gusto al trabajar en la empresa.

**Tabla 5: Resultados de Lazos Emocionales en la empresa MEGAHIELO**

Preguntas	N		Suma	Promedio	Porcentaje
	Validos	Perdidos			
La empresa ofrece apoyarlo en el desarrollo de su carrera	68	0	331	5	86,8%
Se identifica con la empresa Megahielo y con el logro los objetivos de la misma	68	0	270	4	85,3%
En los últimos meses ha recibido reconocimientos o elogios por hacer un buen trabajo	68	0	244	4	57,4%
El supervisor directo se preocupa por sus problemas laborales y personales	68	0	250	4	61,8%
Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta	68	0	282	4	54,7%
Existe buena relación entre sus compañeros de área	68	0	272	4	88,2%
Considera que la comunicación entre los miembros de su área es fluida	68	0	271	4	89,7%
Recibe en forma oportuna la información que requiero para desarrollar su trabajo	68	0	271	4	89,7%
Se comunica asertivamente con su jefe directo	68	0	270	4	85,3%

Fuente: elaboración propia

## Conclusiones

La empresa mantiene en práctica una adecuada gestión de responsabilidad social organizacional interna, de acuerdo a los resultados de estudio. Este resultado se da debido a que la empresa apoya a sus empleados brindando equipos adecuados de protección y su área de trabajo presenta sus medidas de seguridad y salud ocupacional para todo su desempeño, a pesar de ello hay que tomar en cuenta ciertos puntos importantes para un correcto desarrollo de la empresa.

En la empresa se realizan prácticas de responsabilidad social organizacional externas de forma limitada, debido a que la misma no tiene una participación activa y recurrente en acciones voluntarias a favor del medio ambiente y en campañas de apoyo social a la comunidad, lo cual perjudica en gran magnitud a la empresa, ya que lo desvincula de una relación directa con la responsabilidad social externa y sus grupos de interés.

Los lazos económicos y legales que la empresa desarrolla con sus clientes internos son positivos, puesto que

el salario que estos perciben está acorde al trabajo que realizan y que la empresa cumple con sus leyes laborales distribuyendo utilidades adecuadas y entregando remuneraciones y beneficios puntualmente.

Los lazos estructurales y de servicios que la empresa MEGAHIELO tiene con los clientes internos de la empresa son de un nivel muy bajo, ya que la empresa no apoya a sus trabajadores de forma económica para que estos puedan tener un mejor acceso a los estudios. Esto es importante y necesario ya que mientras los trabajadores crecen intelectual y profesionalmente la empresa crece junto con ellos y mantienen un mejor desarrollo.

La empresa mantiene lazos emocionales fuertes con los clientes internos puesto que estos se comprometen a desarrollar su carrera con la empresa, de la misma forma, la empresa brinda reconocimientos y da elogios por el trabajo que realizan, considera sus opiniones y existe una adecuada comunicación entre el empleado y sus jefes directos, favoreciendo en gran manera el desarrollo y éxito de la empresa.

## Referencias bibliográficas

- Altamirano, S. A. (2018). Identificación de los Stakeholders y conflictos de interés en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Visión de futuro*, 22(2), s/p. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082018000200003](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000200003).
- Arpi, A. (2013). *Propuesta de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su registro en el Sistema Contable en la empresa CADITEX*, [tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5247>
- Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>.
- López, J. (2020). *Propuesta de un manual de responsabilidad social empresarial para empresas productoras y comercializadoras de café, caso de estudio Café Indera de la ciudad de Loja*, [tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. <https://repositorio.catie.ac.cr/handle/11554/11753>
- Martín, E. (2020). La Responsabilidad Social Empresarial Interna: Gestión Estratégica Responsable de los Recursos Humanos. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(13), 74-83. <https://doi.org/10.36791/tcg.v13i0.80>.
- Montañez, S., y Gutiérrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés* (Primera ed.). Centro de estudios e investigaciones para el desarrollo docente. Cenid AC.
- Mora, A. (2020). *Responsabilidad Social Empresarial Externa*. Editorial Académica Española.
- Quinto, I. (2015). *Elaboración de plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatoriano*, [tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9959>
- Rentería, J. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial para lograr la mayor identificación de los Clientes Internos de la Empresa Ransa Comercial S.A. Paita 2019*, [tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47515>
- Tello, G., Agila, M., y Legarda, C. (2018). La responsabilidad social empresarial corporativa y su incidencia en el ámbito laboral en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 60-69. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-60.pdf>.
- Vargas, J. (2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*, 4(7), 172 - 204. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052012000100008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008).