



Universidad de Concepción
Dirección de Postgrado
Facultad de Ingeniería
Facultad de Ciencias Biológicas
Facultad de Ciencias Ambientales
Programa de Magíster en Gestión Integrada: Medio Ambiente, Riesgos
Laborales y Responsabilidad Social Empresarial

**Título: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
UNA PLANTA PRODUCTORA DE PAPEL TISSUE**

Estudio efectuado en Proyecto de Graduación para optar al grado de
Magíster en Gestión Integrada: Medio Ambiente, Riesgos Laborales y
Responsabilidad Social Empresarial

LISDELYS GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

Profesor Guía: Alejandro Andalaft
Dpto. de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería
Universidad de Concepción

Profesor Guía: Jaime Céspedes
MAC Consultores Ltda.

CONCEPCIÓN (Chile), 2016

RESUMEN

El presente estudio se realizó en una Empresa Productora de Papel Tissue. La investigación tuvo como objetivo principal; diagnosticar la gestión efectuada por la organización en tres ámbitos de la Gestión Integrada, Responsabilidad Social Empresarial, Laboral y Medio Ambiente. Para ofrecer soluciones a las tareas científicas se utilizaron los métodos y técnicas siguientes: análisis de campo y de oficina, entrevistas estructuradas y semiestructuradas, check list, observación directa, diagramas matriciales, tormentas de ideas, encuestas y técnicas para el trabajo en equipo, como el conocido método de expertos. Del diagnóstico se identificó que la empresa poseía un Sistema de Gestión Integrado. Por tanto se procedió a evaluar su Nivel de Integración y relaciones. El Sistema de Gestión presentaba integración entre los ámbitos Laboral-Ambiental; el Sistema de Calidad, funcionaba de manera independiente, focalizado principalmente en la calidad del producto y respecto a la Responsabilidad Social, a pesar de mantener un trabajo constante desde el 2015, no evidencia integración a ningún Sistema de Gestión, ni un mayor grado de avance. Los temas prioritarios y de mayor riesgo en Responsabilidad Social recayeron en: *Valores y Principios Éticos, Compromiso con la Comunidad, Condiciones de Ambiente /Trabajo y Empleo, Programas/Objetivos, Sistemas de Soporte y Compromiso*. En cuanto a temas prioritarios a gestionar en el Sistema de Gestión se encontró: *Lineamientos, Modelo de Gestión y Desarrollo de Competencias*. Finalmente la organización mostró un desempeño en Responsabilidad Social de REGULAR y un Nivel de Compromiso BAJO. Simultáneamente el Sistema de Gestión reveló una Integración PARCIAL y un Nivel de Preparación para la Integración BAJO. En atención a los resultados obtenidos, las problemáticas mencionadas se agrupan en dos grandes brechas: *Falta de Integración en los Sistemas de Gestión y Ausencia de Responsabilidad Social Empresarial*. Se aplicó el Diagrama de Ishikawa como técnica para conocer las causas raíces de estas brechas y se jerarquizó con una matriz de implementación/impacto.