

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIERAS
COMERCIALES**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
PARA LA EMPRESA “ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA.” UBICADA EN
LA CIUDAD DE QUITO.**

AUTORAS:

**MARÍA BELÉN CARDONA PÉREZ
MARITZA ANDREA FRUTOS ROMERO**

DIRECTORA:

NARCISA GUADALUPE AGUIRRE ROBLES

Quito, abril del 2015

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

Nosotras, autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de grado y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, abril de 2015

.....

Cardona Pérez María Belén

CC: 1715675441

.....

Frutos Romero Maritza Andrea

CC: 1721882163

DEDICATORIA

A ti mi Señor, Jesús, y a tu coro maravilloso de ángeles y arcángeles me han dado la fuerza, la salud, la esperanza y la fe para llegar al final de esta jornada. A mis padres María Esther y José Luis que tan pacientemente me han sabido apoyar durante este camino, cuando me sentía decaer ellos estaban ahí para apoyarme y darme más aliento para llegar al final. A ti hijo mío de mi alma, Isaac Benjamín, sacrificamos nuestro tiempo juntos, momentos de risas, juegos y aprendizajes. Tu nacimiento me impulso como un motor para culminar este sueño que un día empecé. A mi hermano Danny y a mí cuñada Daysi por ayudarme a cuidar a mi hijo en mi ausencia. Danny por tu amor incondicional y el ejemplo que representas para mi hijo en la ausencia de su padre. A mi amiga Maribella, compañera, confidente, acolite de tesis, por nuestros desacuerdos y nuestros altos y bajos, por su apoyo y sus ganas de darle con fuerzas hasta llegar a la meta. No lo hubiera logrado sin su esfuerzo incondicional. A todos los que confiaron en este logro a mis amigos, ex compañeros de estudios, familiares, este esfuerzo es de ustedes también.

Cardona Pérez María Belén

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por permitir que se cumpla uno de mis anhelos, siempre guiarme en el camino correcto y nunca soltarme de la mano. A mis padres con mucho amor que son mi fuente de inspiración que con su ejemplo formaron una mujer luchadora y por todo ese apoyo incondicional que me brindaron en cada decisión que tomé. A mis hermanos por cada consejo que supieron darme y estar ahí cuando más lo necesite. A mi esposo con su amor que me acompañó y apoyo en este trayecto. A mis jefes por el apoyo incondicional para el desarrollo del presente trabajo, todos mis familiares y amigos que me alentaron para continuar y no decaer y a mí querida amiga Mabe por todos los consejos que me dio para mirar al frente y no rendirme cuando lo creía perdido y depositar su confianza en mí.

Frutos Romero Maritza Andrea

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Politécnica Salesiana por brindarnos los conocimientos adquiridos de todos estos años académicos y experiencias adquiridas para desenvolvemos en el ámbito profesional y convertirnos en buenas profesionales y gran calidad de personas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	4
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	4
1.1 Responsabilidad Social Empresarial	4
1.1.1 Concepto Básico.....	4
1.1.1.1 Responsabilidad Social Empresarial	4
1.1.2 Inicios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	5
1.1.3 La Responsabilidad Social Empresarial	7
1.1.3.1 Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial	11
1.1.3.2 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial	12
1.1.3.3 Responsabilidades éticas de una empresa	14
1.1.3.4 Aplicación la Responsabilidad Social Empresarial.....	14
1.1.3.5 Principales inconvenientes	16
1.1.4 Modelo de Responsabilidad Social	16
1.1.4.1 Modelo de Windsor: Los tres enfoques.....	17
1.1.4.2 Modelo de Boston College	18
1.1.4.3 Modelo de la Ciudadanía Corporativa	19
1.1.4.4 Modelo de indicadores Ethos	20
1.1.4.5 Modelo de Norma ISO 26000	21
1.1.5 ¿Qué es CERES?	23
1.1.6 ¿Qué es IRSE?.....	24
CAPÍTULO 2	26
MARCO REFERENCIAL Y LEGAL	26
2.1 Marco Referencial	26
2.1.1 Responsabilidad Social en América Latina.....	26
2.1.2 Responsabilidad Social en el Ecuador.....	29
2.1.3 Responsabilidad Social Empresarial en Adelca	32
2.1.4 Responsabilidad Social Empresarial en Holcim	36
2.1.5 Responsabilidad Social Empresarial en Consermin.....	41
2.1.6 Responsabilidad Social Empresarial en Aglomerados Cotopaxi	43

2.1.7Cuadro comparativo entre las empresas Adelca, Holcim, Consermin y Aglomerados Cotopaxi.....	47
2.2 Marco Legal.....	50
2.2.1 La Norma ISO 26000	50
2.2.2Análisis de la Normativa Interna de la Empresa	52
CAPÍTULO 3	67
DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	67
3.1 Historia de la empresa	67
3.2 Elementos administrativos de la empresa	67
3.2.1Misión.....	68
3.2.2Visión	68
3.2.3Objetivo	68
3.2.4Estrategia	68
3.3 Organigrama	69
3.4 Grado de Aplicabilidad de las Normas Internas.....	69
3.5 FODA de la Empresa.....	71
3.6 Descripción de la problemática actual.....	74
3.7 Análisis del entorno de la empresa.....	75
3.7.1Macro Ambiente.....	75
3.7.1.1Factor Político	76
3.7.1.2Factor Social.....	77
3.7.1.3Factor Económico.....	78
3.7.1.3.1El Producto Interno Bruto (PIB)	78
3.7.1.3.2 Inflación.....	80
3.7.1.3.3 Canasta Básica.....	81
3.7.1.4Factor Ambiental	83
3.7.1.5Factor Tecnológico.....	84
3.7.2Micro Ambiente.....	85
3.7.2.1Proveedores	85
3.7.2.2Clientes	86
3.7.2.3Competencia	86
3.7.2.4Instituciones Financieras	87

3.8	Investigación de campo	88
3.8.1	Diseño de la investigación.....	88
3.8.2	Tipos de estudio de investigación	88
3.8.3	Método de investigación	89
3.8.4	Población y muestra	89
3.8.5	Fuentes de recolección de datos	92
3.8.6	Técnica de recolección de datos	92
3.8.7	Análisis, procesamiento y presentación de datos	93
3.8.7.1	Clientes	93
3.8.7.2	Proveedores	96
3.8.7.3	Comunidad	99
3.8.7.4	Colaboradores.....	102
CAPÍTULO 4		108
DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		
EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA “ABC CONSTRUCCIONES CIA.		
LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.		
4.1	Objetivos.....	108
4.1.1	Objetivo General	108
4.1.2	Objetivos Específicos	108
4.2	Alcance	108
4.2.1	Indirectos	109
4.2.2	Directos.....	109
4.3	Estructura del Sistema	109
4.3.1	Notas Aclaratorias	115
4.4	Presupuesto.....	117
4.4.1	Desglose de presupuesto.....	118
4.4.2	Estado de Resultados.....	125
CONCLUSIONES		127
RECOMENDACIONES.....		129
LISTA DE REFERENCIAS.....		131
ANEXOS		134

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Esquema de las actividades en áreas de RSE	9
Figura 2. Pirámide de factores de la RSE	10
Figura 3. 7 Aspectos de RSE según ISO 26000.....	22
Figura 4. Miembros y afiliados de la Red.....	30
Figura 5. Certificaciones de SGI de la Empresa Adelca.....	35
Figura 6. Programa de voluntariado de la Empresa Holcim	38
Figura 7. CAP de la Empresa Holcim.....	39
Figura 8. Triple resultado de Holcim	40
Figura 9. Ciclo Forestal de Aglomerados Cotopaxi.....	46
Figura 10. Organigrama estructural de la Empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.	69
Figura 11. Entorno de la Empresa.....	75
Figura 12. PIB Segundo Trimestre 2014	79
Figura 13. PIB Segundo Industria 2014 Segundo Trimestre	80
Figura 14. Inflación anual	81
Figura 15. Sistema de RSE	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Títulos de Constitución referentes a la RSE	32
Tabla 2. Cuadro Comparativo	48
Tabla 3. Principales Indicadores del Mercado Laboral Población Urbana	77
Tabla 4. Canasta Familiar Básica, variación mensual y restricción en el consumo... 82	
Tabla 5. Casa Familiar Vital, variación mensual y restricción en el consumo	83
Tabla 6. Tasa de interés.....	87
Tabla 7. Clientes de la empresa.....	90
Tabla 8. Población del recinto Macul	91
Tabla 9. Parámetros de recolección de datos	92
Tabla 10. Importancia de satisfacción del cliente	93
Tabla 11. Opinión del Cliente	94
Tabla 12. Conocimiento de la RSE por parte de los clientes	94
Tabla 13. Asociación del concepto de RSE.	94
Tabla 14. Reconocimiento a una empresa.....	95
Tabla 15. Frecuencia de conversación de empresas con RSE	95
Tabla 16. Imagen de una empresa con RSE.....	96
Tabla 17. Relaciones comerciales con la empresa	96
Tabla 18. Conocimiento de la RSE por los proveedores	97
Tabla 19. Asociación de ideas con la RSE por los proveedores	97
Tabla 20. Importancia de las certificaciones de RSE en una empresa.....	98
Tabla 21. Conocimiento sobre la empresa	98
Tabla 22. Posicionamiento en el mercado con actividades de RSE.....	99
Tabla 23. Género	99
Tabla 24. Conocimiento de la RSE	99
Tabla 25. Sociabilización de las actividades de la empresa.....	100
Tabla 26. Preocupación por la comunidad	100
Tabla 27. Participación de empleados.....	101
Tabla 28. Conocimiento de las necesidades de la comunidad.....	101
Tabla 29. Donaciones de la empresa.....	102
Tabla 30. Género de los colaboradores de la empresa	102
Tabla 31. Conocimiento sobre las normativas de la empresa	103

Tabla 32. Reciclaje en la empresa.....	103
Tabla 33. Programas preventivos de salud.....	104
Tabla 34. Planes de desarrollo para los colaboradores	104
Tabla 35. Capacitación al personal	105
Tabla 36. Informe a los empleados	105
Tabla 37. Reconocimientos a empleados	106
Tabla 38. Evaluaciones que realiza la empresa.....	106
Tabla 39. Conocimiento de la RSE por los empleados	106
Tabla 40. Importancia de la RSE según los colaboradores.....	107
Tabla 41. Plan Operativo de Acción Ambiental	111
Tabla 42. Plan Operativo de Acción Social	112
Tabla 43 . Plan Operativo de Acción Económico	114
Tabla 44. Presupuesto del Sistema de RSE.....	117
Tabla 45. Módulo de Facturación Electrónica	119
Tabla 46. Taller de Gases Tóxicos	119
Tabla 47. Tachos de Basura	120
Tabla 48. Reforestación	120
Tabla 49. Suministros de Oficina y Aseo.....	121
Tabla 50. Placas de Vidrio	121
Tabla 51. Uniformes personal administrativo y obra.....	122
Tabla 52. Seguro Médico Privado.....	122
Tabla 53. Cursos Varios	123
Tabla 54. Actividades Sociales	123
Tabla 55. Buzón y Folletos	124
Tabla 56. Lunch personal	124
Tabla 57. Charlas Varias	125
Tabla 58. Estado de Resultados 2014	126

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Nómina de los colaboradores de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.	134
Anexo 2. Proveedores de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.....	135
Anexo 3. Encuesta a Clientes.....	137
Anexo 4. Encuesta a Proveedores	139
Anexo 5. Encuesta a la Comunidad	141
Anexo 6. Encuesta a Colaboradores.....	143
Anexo 7. Carta de Autorización logo.....	145

RESUMEN

Diseño de un sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., en la ciudad de Quito.

El concepto de RSE así como sus elementos entorno a los cuales gira esta teoría hace especial énfasis en que una empresa no solo debe preocuparse por generar réditos, sino también preocuparse por el medio en donde se desarrolla siendo estos sus colaboradores, accionistas, la comunidad y demás involucrados que forman parte directa e indirecta de la empresa. También se presenta los modelos de RSE mediante los cuales muchos empresarios permiten que sus empresas sean dirigidas.

Cómo se ha involucrado la Responsabilidad Social en América Latina y Ecuador y como ha tomado fuerza esta estrategia administrativa. Se presenta la experiencia de cuatro empresas socialmente responsables que operan en el país. Adicionalmente en la parte legal se indica la Norma ISO 26000 que es considerado como un mecanismo de ayuda para las empresas que deseen tener pautas de cómo manejar la RSE. Se presenta la normativa interna actual de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA mediante la cual regula actividades de la empresa.

Se presenta el diagnóstico FODA y el análisis respectivo de su situación actual a través de una encuesta dirigida a clientes, proveedores, comunidad y colaboradores de la empresa. Con esta información se procedió a realizar una propuesta de trabajo a través de un sistema en donde constan los objetivos generales y específicos, presentando un plan operativo de acción y una oferta financiera al presente estudio.

ABSTRACT

Designing a system for Corporate Social Responsibility for Company ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA. in the city of Quito.

The concept of CSR and its components around which turns this theory places special emphasis on a company where must not only worry about generating revenues, but also caring about the environment like: employees, shareholders, community and others who involved directly and indirectly part of the company. CSR models by which many employers allow their businesses to be addressed is also presented.

How has engaged the Social Responsibility in Latin America and Ecuador and has gained strength as this management strategy. The experience of four socially responsible companies operating in the country is presented. In addition to the legal part the ISO 26000 is considered as a support mechanism for companies wishing to have guidelines on how to manage CSR in their companies. The current internal regulations of ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA. are presented by which regulates activities in the company.

SWOT diagnosis and the respective analysis of its current situation through a survey of customers, suppliers, community and employees of the company are presented. With this information, we proceeded to perform a job offer through a system which includes general and specific objectives, presenting an operational action plan and a financial offer to the present study.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso voluntario que realiza la empresa con la cada uno de los grupos de interés que se relaciona directa o indirectamente en base a un marco legal y ético, convirtiéndose así en una empresa socialmente responsable.

En el Ecuador hay pocas empresas que se ven comprometidas con las prácticas responsables medioambientales y sociales, sin embargo poco a poco se está tomando conciencia de ello y permiten la identificación de actividades filantrópicas que anteriormente se realizaban.

ABC CONSTRUCCIONES CÍA LTDA, constituida legalmente en el año 2002, es una empresa constructora de Proyectos de Obras Viales, Hidráulicas, Sanitarias y Civiles, trabaja directamente con el Estado.

En la fase inicial de observación del presente trabajo, se ha identificado en la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., algunos aspectos que cabe mencionar: Alto nivel de rotación de personal debido a la contratación estacional, escasa capacitación laboral, bajos incentivos laborales y escasas políticas de aplicación de los mismos, se carece de una interacción social con las comunidades o zona de influencia involucradas en el desarrollo de los proyectos y desconocimiento del tema de la Responsabilidad Social Empresarial, cabe mencionar que no tiene una imagen positiva por parte de una proporción significativa de la sociedad

El principal objetivo de este trabajo es diseñar un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa “ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.” ubicada en la ciudad de Quito.

Sus objetivos específicos son: Establecer actividades y campañas para el cuidado del medio ambiente y reciclaje centrado en el personal administrativo y personal de obra, diseñar un mecanismo para el desarrollo profesional del colaborador para mejorar la calidad de vida y diseñar un programa de vinculación de la empresa con la comunidad

en el área de influencia para solventar las necesidades y contribuir con el desarrollo socio-económico de la comunidad.

Se justifica mediante la participación socialmente responsable de una empresa, la cual genera decisiones importantes de negocios mejor encaminadas, construye fidelidad, crea imagen corporativa y de marca, y favorece, en forma cuantitativa, a la rentabilidad empresarial de largo plazo.

La responsabilidad social empresarial, se constituye como una herramienta eficaz que permite abarcar problemas de identidad y cultura empresarial; problemas de entorno y posicionamiento; y, problemas de fijación de objetivos y de desarrollo de la actividad corporativa.

El determinar este tipo de problemas en la empresa ayuda a tomar decisiones que permitan el mejoramiento empresarial y claramente sobre la definición de políticas que direccionen a la empresa a los niveles sociales, económicos y medioambientales.

El tipo de investigación que se utiliza es el transversal no experimental porque permite analizar al mismo tiempo y una sola vez para diagnóstico las diferentes variables de los grupos a los que va enfocada como son: proveedores, colaboradores, cliente y comunidad.

Los tipos de estudio que se utiliza en el presente trabajo es el descriptivo y explicativo. Además se aplica cuatro tipos de métodos como el deductivo, inductivo, análisis y síntesis al presente trabajo.

Se va a determinar la población y muestra a los diferentes grupos involucrados en este estudio que son: colaboradores, cliente, proveedores y comunidad en el área de influencia.

Los colaboradores de la empresa al mes de octubre son 25 lo que significa que la población es igual a la muestra y no aplica fórmula.

Actualmente cuenta con cinco clientes, dos de ellos son del sector público y los otros 3 son del sector privado, por consiguiente la población es igual a la muestra y no aplica fórmula

La empresa cuenta con una cartera de 63 proveedores, su muestra se calcula mediante la fórmula para población finita

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC del último censo realizado en el año 2010, el cantón Palestina tiene 16.065 habitantes, del cual se segmenta a la población del recinto de Macul con un total de 297 pobladores para nuestro estudio, esta población representa nuestro universo para lo cual se utiliza la siguiente fórmula para población finita.

Para cada grupo de involucrados se realizó una encuesta con los parámetros ¿Por qué?; ¿A quiénes va dirigido?; ¿Quiénes lo realizan?; ¿Cuándo se va a realizar? Y ¿Con qué técnicas e instrumentos?

La información se obtuvo de fuentes primarias y secundarias.

El presente trabajo pretende diseñar estrategias que permitan mantener un equilibrio entre lo social, ambiental y económico mediante el diseño de un Sistema de Responsabilidad Social aplicada a la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.

Se pretende obtener un beneficio de carácter social tanto para la empresa auspiciante “ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.”, como para las comunidades o áreas de influencia donde la constructora opera, en el cual sus principales actores serán pobladores y sus colaboradores. Además se busca incentivar el cuidado del medio ambiente.

CAPÍTULO 1

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.1 Responsabilidad Social Empresarial

1.1.1 Concepto Básico

En este capítulo incluye los conceptos relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial de varios autores, esto permite tener un enfoque más concreto del significado del tema que va a ser tratado a continuación.

1.1.1.1 Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. (Cajiga, 2009, pág. 4).

La responsabilidad social empresarial (RSE), también conocida denominada responsabilidad social corporativa (RSC) es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada con la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar social de la sociedad en la que integra. (Sánchez, 2014, pág. 19).

La responsabilidad social empresarial, también conocida denominada responsabilidad social corporativa, es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos de la actividad que las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos (...). (Cabral, Tejada, & Hernandez, 2012, pág. 9).

1.1.2 Inicios de la Responsabilidad Social Empresarial

Para empezar a inmiscuirse en la RSE, es primordial conocer su evolución histórica para su análisis y comprensión de cada acontecimiento que se ha desarrollado hasta la actualidad.

La RSE nace en el siglo XIX y la Revolución Industrial a partir de la crisis a la que se enfrentaban las empresas a causa de la Segunda Guerra Mundial.

El empresario inglés Robert Owen estaba convencido de que el hombre es hecho por el ambiente que lo rodea, de tal manera puede actuar de manera positiva o negativa, también Owen se mantenía con la ideología de que el hombre en relación a la actividad de producción de bienes y/o servicios también puede ser eficiente y responsable, en 1820 creó New Lanark; una trascendental e importante comunidad industrial, sus pilares más importantes era el apoyo y la cooperación mutua.

En New Lanark se implementó la ideología del bienestar de las personas, sanidad pública, educación, desarrollo infantil, entre otros. Actualmente es considerado Patrimonio de la Humanidad.

La RSE, nace de la inconformidad de los empresarios que, por rol en la sociedad o religiosidad, emprendieron cambios importantes para la sociedad, como varias familias de diferentes industrias que mencionaremos brevemente: los Whitebrad y los Truman familias cerveceras, los Lloyd y Darby de siderurgias, los Cadbury en la alimentación y repostería, ellos compraron tierras en las cercas de sus fábricas y

construyeron el pueblo de Bourneville, afirmando que todos los beneficios se destinarán a viviendas dignas en ese y otros lugares. Los Player en el tabaco, a los Will en el algodón, prefirieron, frente a otros magnates, permanecer e invertir grandes sumas para el desarrollo de Bristol, su ciudad natal.

En EEUU, la educación fue la base del pensamiento empresarial en todo lo que concierne a responsabilidad; esto dio comienzo a la creación de grandes universidades privadas como Harvard, Yale, Cornell, Princeton, Duke y Columbia. Sin embargo, este aporte se veía opacado por la estimulación de los empresarios en las ganancias.

Rockefeller, Ford o Carnegi, introducirían, más tarde, fundaciones caritativas con grandes activos. Las más grandes fundaciones estadounidenses establecidas antes de 1940 movían más de 15.000 millones de dólares en base al dólar de 1990. También en las artes y humanidades, el apoyo y patrocinio de la industria resultó decisivo creándose grandes centros como el Metropolitan Museum o la Metropolitan Opera House de Nueva York. Pese a esto, los críticos a las donaciones empresariales tanto en Europa como en EEUU afirman que los recursos se enfocan principalmente en proyectos de prestigio y de gran repercusión pública, y no en los sectores locales más necesitados.

La RSE se fortalece en los años 50 y 60. Se forma con la idea de las empresas que usan recursos materiales, humanos y económicos que poseen una sociedad, ésta debe devolverle a la sociedad los beneficios que genera por ese uso.

En sus inicios se hacían labores de filantropía como: Regalos a fundaciones u hogares, entrega de materiales a colegios, aportes en dinero u otro y ahora se asocia más a la gestión. Es decir, las organizaciones deben responder por su cadena de valor, de los impactos negativos y positivos en sus actividades, de los productos y/o servicios que ofrecen, de la calidad de vida que tienen sus colaboradores.

Actualmente, el compromiso de las empresas por colaborar con los programas de RSE está latente; pese a esto, no podemos olvidar que en muchas ocasiones las exigencias de los trabajadores, sindicatos o exigencias de la ley obligaron a las empresas a contribuir. En los últimos años han aparecido modelos, lineamientos, directrices, e

incluso organismos internacionales que ayudan y vigilan las acciones sociales de las organizaciones.

A partir de la globalización los consumidores exigen a las empresas a ser más competitivos, satisfacer las necesidades de los clientes y permanecer en el mercado, convirtiéndose así en una pilastra y referencias de gran relevancia para las empresas al momento de diseñar sus estrategias y romper paradigmas antiguos.

Se puede decir que la RSE ha estado presente desde hace más de 60 años en las actividades realizadas por los empresarios ya sea de una manera filantrópica como donaciones y eventos caritativos donde involucraban el estatus social y poco a poco permitieron que esto se vaya propagando hacia el cuidado del medio ambiente.

1.1.3 La Responsabilidad Social Empresarial

Anteriormente se consideraba a las empresas con la única función de generar utilidades mas no retribuir a la sociedad una parte de sus ingresos, poco a poco se fue cambiando esta ideología y se empezó a realizar actos de beneficencia lo que convertía estas acciones en filantrópicas, debido a que cada día se forman nuevas empresas esto se convierte en un reto para las que ya existen porque tienen que mantenerse en el mercado.

La responsabilidad social empresarial es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. [...] Ser socialmente responsable no significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con sus interlocutores. (Emprendepyme, 2008, pág. 1)

Las empresas que manejan la RSE tiene el compromiso con los diferentes grupos de interés en las 3 áreas que son: social, económica y ambiental, generando un triple resultado en las mismas.

Entorno social

El entorno social es el primer campo donde la RSE puede influir, empezando por la parte laboral, porque aquí la empresa contempla el bienestar y satisfacción de sus colaboradores; procura la igualdad de oportunidades dentro de los géneros; ofrece un marco de flexibilidad laboral; brinda condiciones físicas y ambientales que no afecten la salud y seguridad de los trabajadores; fomenta la formación y el desarrollo profesional; otorga programas de apoyo con prestaciones y considera procesos de consulta y participación de todo el personal involucrado en el desarrollo de la organización.

También interviene la comunidad en donde opera la empresa, aquí la responsabilidad social responde o por lo menos tratar de cumplir con las necesidades que la sociedad demanda sea con programas de buena vecindad, educación local, campañas de donaciones y voluntariados.

Entorno económico

El entorno económico se enfoca directamente al mercado al que la empresa dirige sus acciones, esto es, el marco general en donde desarrolla sus actividades. Se debe considerar los derechos de los consumidores, fijar precios justos, proporcionar información transparente de sus actividades, y con el trabajo de proveedores responsables.

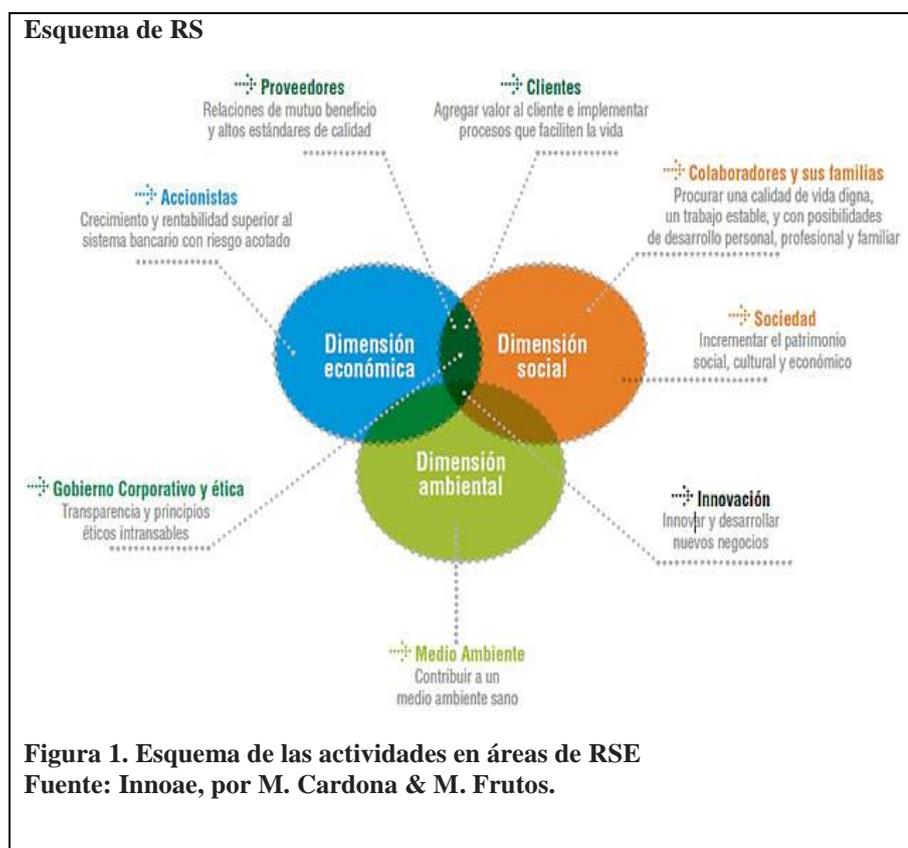
Entorno medioambiental

En el entorno medioambiental la empresa debe dar cumplimiento a la legislación vigente, teniendo presente la gestión de residuos peligrosos, disposición de materiales tóxicos y contaminantes, características de envases y embalajes de sus productos, reciclaje de desperdicios, transporte adecuado en sus productos, consumo responsable de energía y agua, etc.

La responsabilidad social es parte del proceso global que deberían tener todas las empresas para promover una calidad total, sea en sus productos como en sus servicios,

así se lograría la satisfacción de los clientes, se promovería la participación activa de sus involucrados o stakeholders, se desarrollaría los recursos humanos que poseen, se cumpliría con sus propósitos y objetivos, se promovería el mejoramiento continuo, se trabajaría por la certificación de sus procesos, se promovería políticas de cero errores todos encaminados a la consecución de una responsabilidad social empresarial.

En la figura 1 se muestra un esquema de las actividades en cada una de las áreas de una empresa socialmente responsable.



Se ha determinado una pirámide, la misma que se ha convertido en un instrumento para facilitar a las empresas que empiezan a tomar conciencia de sus actividades y ser socialmente responsables, lo que permite que cada empresa pueda definir sus áreas de acción para la RSE.

En la figura 2 se muestra los 5 escalones que componen la pirámide, la misma tiene 2 contextos el interno que está conformado por el cumplimiento del Régimen Legal y

Desarrollo de la persona y el externo por Proyección Familiar, Proyección Comunidad y Diseño/ Ejecución Políticas de Estado.



Cumplimiento del régimen legal: Base legal de la empresa y la sociedad en relación a la RSE, si la empresa no cumple con lo mencionado no se puede considerar socialmente responsable, lo que la empresa a futuro no va a tener legitimidad y sostenibilidad.

Desarrollo de la persona: Los colaboradores son la parte fundamental de la empresa, es importante que tengan capacitaciones constantes, personal motivado, buenas condiciones de trabajos, de esta manera la empresa tendrá mayor competitividad en el mercado y maximización en sus recursos.

Proyección a la familia: Es un factor clave que permite beneficiar a la familia de los colaboradores porque permite que se comprometan con la empresa y sean leales a la misma, permitiendo así se conviertan en voceros del trabajo que realiza la empresa.

Proyección a la comunidad: Apoyo en el desarrollo socio económico de las comunidades cercanas a la empresa, este apoyo puede realizarse en conjunto de instituciones públicas y/o privadas.

Diseño y ejecución de políticas de Estado: Participación de la empresa pública y privada en actividades sociales que se están a cargo de los entes gubernamentales, relacionadas a la RSE que van en beneficio de las personas.

Las empresas socialmente responsables tienen un desarrollo sostenible, es decir que mantienen un equilibrio entre las necesidades sociales, económicas y ambientales sin comprometer a futuras generaciones y un desarrollo sustentable que permite conservar, proteger y preservar recursos naturales a favor de las presentes y futuras generaciones.

Se deduce que la RSE se refiere a que cada empresa tenga un compromiso voluntario con los 3 ámbitos a la que esta abarca es decir entorno ambiental, económico y una sociedad justa y equitativa. La RSE está relacionada con todas las áreas de la empresa como empleados, stakeholders o grupo de interés, clientes, proveedores y comunidad local. Además de que sus estrategias empresariales permitan una mejor consolidación de la empresa entre los elementos internos y externos, aumentar su crecimiento económico, posicionamiento y crecimiento en el mercado.

1.1.3.1 Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial

La RSE enfrenta grandes retos frente a los efectos negativos que conlleva la globalización, trata de poner un freno a las crisis financieras globales y a sus terribles consecuencias; sobre todo al tratar de reducir la brecha entre ricos y pobres de cada país promoviendo políticas de buen vivir que ayuden al desarrollo sostenible el mismo que intenta evitar la extinción de la vida en el planeta.

La RSE es importante para la competitividad de una empresa, esta trae consigo beneficios en términos de administración del riesgo, reducción de costos, acceso al capital, relaciones fructíferas con clientes, administración del capital humano y la capacidad de innovación. La RSE alienta a una empresa a mejorar la relación con sus clientes especialmente cuando se ha perdido el nivel de confianza en los negocios.

Tener una visión y una misión para una compañía va más allá de ofrecer servicios y obtener una ganancia, es ofrecer una imagen de bienestar que permita que los consumidores se mantengan comprometidos.

La RSE requiere de un gran compromiso de los involucrados tanto internos y externos, esto posibilita a las empresas a anticipar y tomar ventaja de cambios rápidos dentro de la sociedad, así como de las condiciones de operación de la empresa, igualmente ayuda a las empresas a entrar en nuevos mercados y crear nuevas oportunidades de crecimiento.

Las empresas con RSE pueden crear relaciones de confianza a largo plazo, con sus empleados, consumidores y con la ciudadanía en general creando un modelo de negocios sustentable.

La RSE trae grandes beneficios en la triple dimensión de la sostenibilidad, incluso para la propia empresa.

1.13.2 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

Existen organizaciones que simplemente son campeonas en cuanto a temas de sustentabilidad en el mundo de los negocios se trata y el plan de Filantropía forma parte de su estrategia corporativa.

Una empresa que maneja la RSE, tendrá una mejor imagen ante la sociedad alcanzando así la competitividad y aceptación de los clientes, a continuación se menciona algunos de los beneficios que las empresas socialmente responsables poseen a nivel interno y externos.

A nivel interno:

- Mayor satisfacción de los colaboradores , en cuanto a la mejora de la productividad, compromiso y adhesión;
- Disminución en el consumo de insumos (papel, tinta, útiles de oficina, etc.) y recursos (energía, agua, teléfono, combustible, etc.);

- Atrae y retiene buenos profesionales;
- Mejora de la comunicación interna de la empresa;
- Genera ventajas medioambientales mediante buenas prácticas ambientales ;
- Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y medio ambiente);
- Mejoramiento de la cultura organizacional;
- Aumento de la rentabilidad;
- Mayor acceso al capital.

A nivel externo:

- Fideliza clientes actuales y contribuye a captar nuevos;
- Confianza y transparencia con los proveedores;
- Mejora de la imagen/reputación de la empresa;
- Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad;
- Oportunidades para nuevos negocios;
- Incremento en la participación de mercado;
- Incremento del valor de la empresa;
- Mejoramiento de la comunicación externa;
- Mejora de la relación con el entorno;
- Mejora de las relaciones con la Administración Pública;
- Diferenciación del mercado.

El máximo beneficio de la responsabilidad social empresarial es en el plano individual, de los colaboradores, por los valores éticos que asume y pone en práctica al servicio de la empresa y sus grupos de interés, estos generan valor económico y social con una adecuada estrategia corporativa.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la RSE es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás

actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario. (OIT, 2007, págs. 22-25)

1.1.3.3 Responsabilidades éticas de una empresa

La responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los accionistas, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (Ethos, 2007, pág. 78).

Se describe las siguientes responsabilidades éticas que debería haber en una empresa.

- Brindar a la sociedad productos y servicios de calidad.
 - Crear riqueza material de manera eficaz.
 - Respetar los derechos humanos que favorezcan la seguridad, la salud, el desarrollo humano y profesional.
 - Tener continuidad en la empresa, que permita tener un crecimiento razonable.
 - Respetar el medio ambiente, disminuyendo todo tipo de contaminación y malgasto de recursos.
 - Distribución equitativa de la riqueza generada.
 - Diseñar e implementar estrategias de asociación y colaboración de la empresa.
 - Crear una reputación corporativa coherente con los valores empresariales.
 - Mejorar las condiciones y oportunidades de la comunidad donde se desenvuelve.
- (Hernandez, 2013, pág. 3)

1.1.3.4 Aplicación la Responsabilidad Social Empresarial

“La responsabilidad social empresarial debe ser parte del ADN del negocio. Existe una secuencia lógica. La Responsabilidad social empresarial comienza por casa. Eso quiere decir que vamos desde lo interno hacia lo externo”. (Hernandez, 2013, pág. 4)

La necesidad de realizar estrategias con la intención de lograr una real interacción del concepto RSE, como modo de hacer empresa, se va haciendo cada vez más necesaria. Es por ello que surge la necesidad de diseñar estrategias de RSE para cada empresa, sea grande, mediana o pequeña, la cual debe estar bien enfocada.

Las asesorías, las capacitaciones, entre otras, son las herramientas a través de las cuales las empresas pueden acceder a tener una idea más clara de cómo se aplica la RSE, pero más aún, aportan las líneas para mantenerla como concepto central a largo plazo dentro de la compañía.

Existen dos dimensiones que es importante considerar para la implementación de la RSE en una empresa.

Dimensión interna

Se asegura que se está cumpliendo con las leyes, manteniendo una conducta ética guiada por valores y la transparencia. Esto se ve muy reflejado en el trato con los colaboradores, quienes no solo son entes que trabajan para ellos, sino que también son personas a quienes se debe ayudar a explotar su potencial, que desarrollen profesionalmente y que les permita tener buenas condiciones de vida, tanto para él como para su familia. (Hernandez, 2013, pág. 5)

Dimensión externa

Si aquellos empleados se desenvuelven bajo un buen clima laboral, trabajarán mejor y estas conductas también se proyectarán hacia sus familias, y luego a las comunidades. Es una cadena que va transmitiendo una nueva filosofía de vida.

Tener una cultura con RSE no significa convertirse en capos de la filantropía tampoco que se conviertan las empresas en beneficencias, pues el tema de un negocio es que sea rentable. La responsabilidad social empresarial implica una postura responsable y activa en el

impacto de sus decisiones y operaciones. Bajo ese esquema, se garantiza la sostenibilidad a lo largo del tiempo y el crecimiento económico. (Hernandez, 2013, pág. 6)

1.1.3.5 Principales inconvenientes

Las empresas sirven como vínculos económicos vitales en la sociedad, proporcionan puestos de trabajo para sus empleados, pagan impuestos de negocios y producen bienes y servicios que los consumidores pueden optar por comprar. Sin embargo, muchas empresas también tienen una función social: realizan actividades de voluntariado en un intento de mejorar su imagen o mejorar sus comunidades. La responsabilidad social empresarial puede causar algunos problemas, a menos que las empresas se comprometan en esto con cuidado y planificación, y algunos de estos son:

- Falta de conocimiento del tema y de su aplicación al interior de la empresa.
- Todas las iniciativas son voluntarias y por lo general no existe un monitoreo firme ni sanciones firmes.
- La dirección debe buscar un equilibrio que responda tanto a las peticiones de los accionistas como a la sociedad en general.
- La responsabilidad social puede llegar a generar cierta controversia porque significa dejar de ser individualistas y perseguirlo de forma colectiva.

1.1.4 Modelo de Responsabilidad Social

En el presente trabajo se ha presentado diferentes concepciones del significado de Responsabilidad Social Empresarial de diferentes autores y fuentes. Actualmente las empresas son analizadas en la manera en la que se desenvuelven en el ámbito empresarial, haciendo referencia a que no hay calidad sin responsabilidad. Por esta razón es importante que sepan direccionarse adecuadamente en la aplicación de modelos de RSE que conlleve a un resultado positivo con la sociedad.

Se puede mencionar que los modelos de RSE se convierte en una herramienta principal para las empresas ya que les permite ser más, competitivas, justas y equitativas con ámbito interno y externo.

Actualmente existen varios modelos pero solo se analizará 5 de ellos para el estudio, tomando en cuenta que los mismos que pueden servir como guía para la empresa, debido a que cada empresa tiene diferentes necesidades y requerimientos al momento de la implementación.

1.1.4.1 Modelo de Windsor: Los tres enfoques

Este modelo se fundamenta en principios éticos, a continuación se menciona sus 3 enfoques:

- **La teoría de la responsabilidad ética:** Esta teoría permite crear límites y a su vez reforzar actividades relacionadas a los grupos de interés
- **La teoría de la responsabilidad económica:** Permite establecer una estabilidad en el mercado mediante políticas sociales y éticas de los negocios de una misma industria.
- **Ciudadanía corporativa:** Comprende 4 aspectos fundamentales como el económico que considera a la empresa como una herramienta de bienestar a los diferentes grupos de interés, el político es el poder de la empresa que ejerce sobre la sociedad en la que se desenvuelve, en el ético la empresa tiene que desempeñarse en sus actividades de acuerdo a sus valores planteados y finalmente la integración social que considera las estrategias de las empresas vayan en función de lo que demanda la sociedad. (Ruiz Barrios, 2013, págs. 64-65)

1.1.4.2 Modelo de Boston College

En base a los estudios ejecutados, fundados en el modelo de Ciudadanía Corporativa del Boston College surge una matriz que identifica siete dimensiones que mencionaremos a continuación:

- **Concepto:** Son todas las acciones que realiza en una empresa empleando principios sociales que disminuyan los daños a terceros, maximicen los beneficios para la empresa, la misma que debe responder a sus accionistas y que además genere soporte financiero.
- **Propósito de la empresa ciudadana:** Las empresas deben aceptar los compromisos morales de la Ciudadanía Corporativa, los principales compromisos son beneficios, reputación de la empresa y posibles.
- **Liderazgo:** Es un factor importante para manejar la ciudadanía corporativa, se ocupa de cómo se informó a los principales líderes acerca de la ciudadanía, la cantidad de liderazgo que demuestran, y hasta qué punto predicán con el ejemplo.
- **Estructura:** Se refiere al manejo de la empresa ciudadana, a la administración de las responsabilidades de la empresa, ven su desarrollo en términos del movimiento de la ciudadanía desde una posición marginal a su gestión como una actividad empresarial corriente.
- **Manejo de temas de gestión:** Cómo maneja la compañía las diversas situaciones que emergen, qué tan proactiva es.
- **Relación de los accionistas:** Es la forma como la empresa percibe a sus accionistas, cómo son las relaciones entre los grupos de

interés, cómo poder incrementar la apertura de información y una mayor profundidad en sus relaciones.

- **Transparencia:** Qué tan abierta es la empresa respecto de sus actividades financieras, sociales y ambientales; cuándo y cómo las compañías adoptan prácticas de transparencia y hasta qué punto revelan esa información. (Ruiz Barrios, 2013, págs. 66-67)

1.1.4.3 Modelo de la Ciudadanía Corporativa

De acuerdo con el World Economic Forum (2003), define a la ciudadanía corporativa como la contribución que una compañía hace a la sociedad a través de actividades empresariales nucleares, su inversión social y programas filantrópicos y su implicación en políticas públicas. Esto significa la participación de la empresa en cuanto a:

- Gobierno corporativo y ética, que está conformada por los valores corporativos, responsabilidad, transparencia y corrupción.
- La calidad del medio ambiente local y global, procesos de producción amigables, tecnología medioambiental e insumos amigables con el medio ambiente
- Salud y Seguridad Industrial para los colaboradores, equidad de género, igualdad de oportunidades laborales y derechos humanos.
- Contribución al desarrollo empresarial, inversión comunitaria, educación y salud.

El Modelo de Ciudadanía Corporativa maneja 5 etapas que son:

1. Etapa Elemental: También conocida como primaria se enfoca en la responsabilidad social de defensa, esto quiere decir el cumplimiento legal de lo que estipula la ley, la cual permite proteger la reputación de la empresa; la actividad de la ciudadanía es eventual y sus programas están sin desarrollar. El desafío de la empresa es ganar credibilidad y posicionamiento en el mercado.

2. Etapa de Compromiso: Ser reconocer las responsabilidades éticas, y las actividades de RSE de la empresa, sin embargo se ven limitadas por la infraestructura organizacional y la cultura.

Sus actividades se enfocan más a la filantropía y la protección del medio ambiente, se enfoca en la obtención de certificaciones, tecnologías eco-ambientales, transparencia en reportes financieros, convertirse en un empleador más amigable, mantener comunicación con la comunidad.

3. Etapa de Innovación: Busca nuevos conceptos en cuanto a la RSE e implementa nuevas estrategias para ser socialmente responsable mediante 2 formas: Ampliación de programas extensos de ciudadanía y profundización de la participación como líder asumiendo una función de rectoría, crear coherencia, distribuir las responsabilidades y coordinarlas para trabajar conjuntamente.

4. Etapa de Integración: Radica en pasar de la coordinación a la colaboración en el en cuanto a la RSE, es decir forma a ser parte de las estrategias de la empresa. En relación a la parte operativa, se establecen metas e indicadores de desempeño las cuales son posteriormente evaluadas.

5. Etapa de Transformación: Una vez analizado las anteriores etapas la empresa debe ser capaz de innovar, enfatizar sus valores corporativos, mejorar sus estrategias y planes en función a la RSE. (Ruiz Barrios, 2013, págs. 67-69)

1.1.4.4 Modelo de indicadores Ethos

Los indicadores Ethos son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de RSE o RSC. Han sido diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación estratégica de sus acciones de responsabilidad social. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje exclusivamente para uso interno de y en la organización. (Ruiz Barrios, 2013, pág. 71)

Los indicadores se han diseñado en conjunto con organizaciones latinoamericanas líderes en RSE, y respectivamente la asistencia técnica del Instituto Ethos, es decir como un componente del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE).

El objetivo es mantener un modelo de indicadores para los países de América Latina que forman parte del PLARSE, a continuación se mencionan los mismos:

- Valores, transparencia y gobierno corporativo
- Público interno
- Medio ambiente
- Proveedores
- Consumidores y clientes
- Comunidad
- Gobierno y sociedad

Su estructura es a manera de cuestionario, cuyo desarrollo se hace a través de un sistema virtual. El sistema permite que cada empresa pueda observar los resultados de su información vertida, presentados en un informe de diagnóstico. Además, permite compararse (benchmarking) con las mejores empresas de la región que hayan hecho el llenado del cuestionario en el mismo período. (Ruiz Barrios, 2013, pág. 72)

1.1.4.5 Modelo de Norma ISO 26000

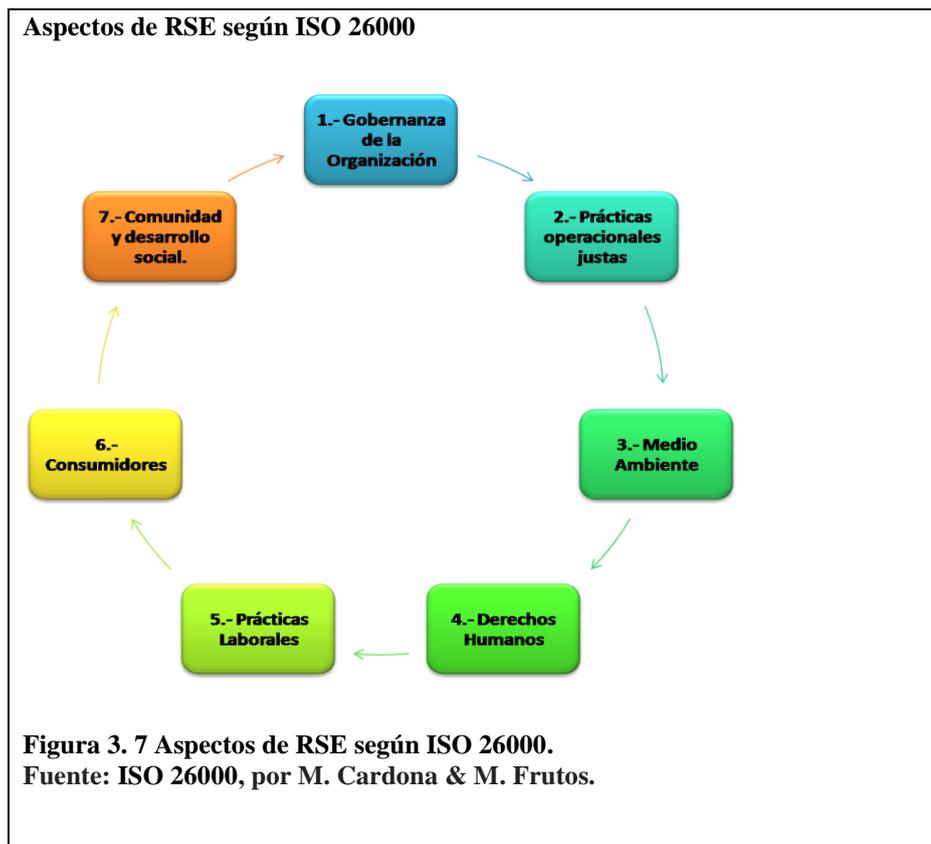
Este modelo es una guía sencilla para la implementación en cualquier empresa y tenga una fácil comprensión para sus lectores, aplicación en cualquier empresa y en cualquier etapa en la que se encuentre, pretende agregar valor y unificar las exigencias de entes sociales como la Organización Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Trabajo OIT.

Los principales objetivos de este modelo son:

- Promover una terminología común en temas de RSE.

- Aumentar la confianza entre las partes interesadas.
- Enfatizar resultado de desempeño de la organización y mejora continua.
- Emitir una guía práctica de las actividades de RSE y compromiso con los stakeholders. (Ruiz Barrios, 2013, pág. 84)

El modelo se basa en 7 temas centrales que mencionaremos a continuación según la figura 3 que se detalla a continuación:



- **Gobierno Corporativo:** El primer aspecto de la Norma, va dirigido a los directivos de la empresa, quienes son responsables de la toma de decisiones y de la implementación de principios de responsabilidad social. Teniendo como funciones principales el comportamiento ético, rendición de cuentas, transparencia y respeto a los principios de legalidad, entre otros.
- **Prácticas Justa de Operación:** Segundo aspecto de la norma, es la conducta ética de la empresa en el mercado en el que se desenvuelve con otras empresas, las

prácticas se manifiestan en actividades de anticorrupción, competencia justa respeto a los derechos humanos entre otras.

- **Medio Ambiente:** El tercer aspecto que va dirigido a todas las empresas de las diferentes industrias, para mitigar o reducir el impacto ambiental que estas generan a través de sus actividades operacionales, permitiendo así un enfoque integrado en sus decisiones.
- **Derechos Humanos:** Siendo el cuarto en orden se encaminan al respeto y cumplimiento de los derechos primordiales del ser humano, se dividen en dos grupos: 1) Derechos Civiles y Políticos 2) Derechos Económicos Sociales y culturales.
- **Prácticas Laborales:** Quinto aspecto de la norma, se enfoca en el trabajo enriquecedor y productivo, obteniendo sus trabajadores una mejor calidad de vida, mejorando los aspectos de justicia social, estabilidad y paz. Estas prácticas comprende políticas.
- **Consumidores:** El sexto aspecto, es la forma en que las empresas realizan de manera transparente y ética las campañas publicitarias de sus productos y/o servicios, sin denigrar ni aplastar a la competencia.
- **Comunidad:** El último aspecto va dirigido al comportamiento y el compromiso que realiza cada una de las empresas con la sociedad en sí y comunidades en el área de influencia. (Normas ISO26000, 2010, págs. 4-10)

1.1.5 ¿Qué es CERES?

“Por sus siglas significa Consorcio Ecuatoriano para la responsabilidad social es una red compuesta por empresas públicas, privadas, fundaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil, comprometidas con la sustentabilidad social, ambiental y económica”. (CERES, 2014, pág. 1)

CERES impulsa y difunde las mejores prácticas de RSC, que son aquellas que contribuyen a la construcción de una sociedad más justa y sostenible.

CERES es la entidad líder en gestión del conocimiento, capacitación e investigación sobre RSE en Ecuador y es aliado estratégico de las principales organizaciones promotoras de responsabilidad social en la región y convirtió en la plataforma que facilita el diálogo constructivo entre los diferentes sectores de la sociedad.

“CERES tiene como Misión el promover el concepto y las prácticas de la Responsabilidad Social a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador” (CERES, 2014, pág. 2)

Su Visión es ser la organización nacional referente, sin fines de lucro y con alto impacto, en el campo de la Responsabilidad Social.

Sus valores:

- Equidad e impacto
- Transparencia y solidaridad
- Libertad y respeto
- Corresponsabilidad
- Integridad
- Eficiencia
- Calidad

“CERES cuenta con un Código de Ética interno el cual determina los valores y principios que rigen el actuar de la organización y quienes la integran, sin importar la naturaleza y fines de los mismos”. (CERES, 2014, pág. 2)

1.1.6 ¿Qué es IRSE?

IRSE sus siglas significa Instituto de Responsabilidad Social Empresarial, es la primera institución en el Ecuador en abordar, de

manera técnica y metodológica, la Responsabilidad Social Empresarial. Se cimienta en una filosofía de valores trascendentes, con aplicaciones prácticas, que guían a las organizaciones en la implementación de la RSE con base en metodologías, sistemas e iniciativas medibles, cuantificables, universalmente reconocidas y respetadas. Apuntalamos con nuestra gestión el desarrollo sostenible.

Es una organización privada, sin fines de lucro. En sus gestores y protagonistas prevalece el ideal del perfeccionamiento social a través de un humanismo auténtico y solidario. IRSE se consolida con un equipo de personas con positiva y vasta experiencia en el campo empresarial, en la academia, en la cátedra, en múltiples responsabilidades públicas y privadas.

IRSE es parte de la Fundación Horizontes, una Persona Jurídica, aprobada mediante Acuerdo No. 472, del 29 de diciembre de 2005, por el Ministerio de Educación Y Cultura de la República del Ecuador.

Trascendiendo a la retórica y al lirismo, que han sido predecesoras en esta temática, el IRSE impulsa, sobretodo, la práctica, la aplicación técnica y metodológica de la responsabilidad social, con base en la implantación de un modelo de RS, la utilización de herramientas universales para que las organizaciones coadyuven en la mejora de la sociedad, a través de la excelencia institucional y sus legítimos fines pero, sobre todo, fundamentándose en valores, transparencia y ética.

Para el IRSE, la Responsabilidad Social, por su dilatado ámbito, es un medio idóneo para integrar las acciones estratégicas de las Organizaciones con sus valores y principios; el IRSE, a través de la orientación en la aplicación de sus herramientas, logra ese medio integrador. El IRSE inculca a que las acciones empresariales y sus metas no descuiden los valores auténticos que permitan el desarrollo de la persona, el bienestar de la sociedad, el cuidado del medio ambiente y la consolidación del desarrollo sostenible. (IRSE, 2013, págs. 1-4)

CAPÍTULO 2

MARCO REFERENCIAL Y LEGAL

2.1 Marco Referencial

La globalización y la competitividad empresarial ha dado grandes pasos para el crecimiento y posicionamiento de las Empresas Ecuatorianas, la rentabilidad ha sido un factor importante para la empresa, pero hoy es cuestionada esta premisa por la sencilla razón de que la empresa no puede ser indiferente a su entorno, colaboradores, proveedores y clientes.

En el Ecuador existen varias empresas nacionales y multinacionales que han tomado la RSE como una parte de la cultura organizacional con el fin de una aplicación adecuada de la misma además de un crecimiento y posicionamiento en el mercado.

Con prácticos y sencillos ejemplos podemos ver acciones concretas que algunas empresas ecuatorianas realizan actividades para su aplicación de la RSE que mencionaremos más adelante.

2.1.1 Responsabilidad Social en América Latina

Al momento de examinar la situación de la responsabilidad social y ambiental de las empresas en Latinoamérica es difícil emitir un criterio de la realidad económica y social a la que se enfrentan.

Las prácticas responsables de las empresas han tenido una evolución desde la filantropía empresarial tradicional pasando por la ciudadanía corporativa hasta llegar a lo que hoy conocemos como RSE, la misma que es considerada como estrategia empresarial.

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes), realizan prácticas responsables debido a la relación directa que tiene con los grupos de interés, problemas ambientales, sociales y comunidad.

La Red Forum Empresa es una alianza de organizaciones empresariales enfocadas en la Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial. Creada en el 1997, su meta es la promoción de prácticas de negocio responsable y la creación de una comunidad empresarial innovadora y sostenible en el continente americano, desde Estados Unidos hasta Chile. (Forum Empresas, 2007, pág. 1)

Esta organización está conformada por 21 entidades sin fines de lucro que promueven a la RSE, en 18 países latinoamericanos, los cuales tiene más de 3400 empresas asociadas.

En el año 2011 realizó un estudio cuantitativo de RSE, de la percepción de consumidores y ejecutivos de empresa acerca de este tema, contó con un comité asesor de Chile, Uruguay, Argentina, Colombia y Ecuador. Este documento es un elemento clave e importante pues recoge los avances y obstáculos a la evolución de la RSE en la región.

América Latina parece estar cada vez más educada y más interesada en ser protagonista de lo que acontece en la sociedad en que vive, por tal motivo y en diferencia al estudio del 2009 dirigido solo a ejecutivos, en este estudio del 2011 se optó por incluir al consumidor que con su experiencia diaria bien puede colaborar a la hora de analizar cuál es el estado de la RSE en Latinoamérica, Así, para poder llegar a los consumidores se estableció una serie de alianzas con medios de comunicación y entidades quienes enviaron el cuestionario a sus bases de datos.

Esta encuesta netamente online de RSE fue dirigida a 1927 consumidores y 1279 ejecutivos de 17 países de América Latina; esta encuesta se construyó con las dimensiones de RSE y las acciones y expectativas relacionadas de la guía ISO 26000 que un panel de expertos consideró como apropiadas y relevantes en el contexto latinoamericano. (Fähndrich, Empresas con Responsabilidad social, 2011, pág. 46)

En este estudio se abordaron temas que están considerados dentro de las 5 dimensiones de la RSE

- Consumidores o usuarios
- Toma de decisiones y transparencia
- Relaciones con la comunidad
- Medio ambiente
- Relaciones con los trabajadores.

De los resultados obtenidos a los ejecutivos se determina un 73% de RSE a las empresas donde laboran, mientras que los consumidores asignan un 54% a las empresas de los países donde viven. Otro resultado es que los consumidores relacionan primordialmente a los temas de RSE es la toma de decisiones y transparencia en un 30%, mientras que el 17% no lo relacionan con el medio ambiente o las relaciones con la comunidad 15%. (Fähndrich, 2011, págs. 46-47)

Se mostró que los ejecutivos consideran que las empresas nacionales han mejorado en temas de RSE en los últimos dos años que las filiales multinacionales que operan en la región.

Este estudio también muestra que un 55% de las empresas tienen estrategias y/o políticas de RSE escritas y difundidas. Debido a esto las empresas logran un mejor nivel RSE a diferencia de las empresas que no tiene sus estrategias definidas. Se hizo hincapié que en Latinoamérica existe una buena actitud hacia el consumo de productos de empresas socialmente responsables.

En relación a presentar sus reportes de sustentabilidad existe un leve aumento entre 2009 con un 40% y 2011 en un 47% en el número de empresas que publican reportes de sustentabilidad. Es decir o no tienen sus reportes al día o simplemente no tienen RSE en su empresa (Fähndrich, 2011, pág. 51)

Los ejecutivos opinaron sobre los obstáculos para el avance de la RSE en el continente, el más relevante concluye en que es la actitud pública; a diferencia de los consumidores en cambio que indican que es la falta de confianza en el sector privado. Sin embargo, coinciden en aspectos más específicos, como incrementar las regulaciones medio ambientales y laborales.

2.1.2 Responsabilidad Social en el Ecuador

Las empresas ecuatorianas se localizan en una etapa de transformación en la sociedad, al pasar de prácticas filantrópicas esporádicas de muy pocas empresas a la RSE, el mismo nace en los principios y valores organizacionales, referidos en una misión y visión, creando estrategias para un mejor posicionamiento en el mercado y hacer que estas acciones duraderas a través del tiempo.

En el año 1998 la Fundación Esquel Ecuador, pionera en la promoción de la RS, junto a otras organizaciones del país y el Synergos Institute de Estados Unidos, dan los primeros pasos en la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres), y en el año 2005 se constituye esta ONG, como miembro de la Red Continental de Forum Empresa. (Viteri Moya, 2010, pág. 106)

En la figura 4 se muestra a los países miembros y afiliados a la Red Forum Empresas del Continente Americano, en el Ecuador esta CERES.

Miembros y afiliados de la Red



Figura 4. Miembros y afiliados de la Red

Fuente: Forum Empresas, por M. Cardona & M. Frutos.

CERES realizó un estudio y determinó que 8 de cada 10 personas desconocen qué es la RSE. En la ciudad de Quito se relaciona a la RSE con las empresas que comprometen y realizan acciones concretas con el medio ambiente y comunidad en sí, mientras tanto que en Guayaquil se realizan programas y actividades en beneficio a los damnificados. La ONG británica, posiciono al Ecuador en el puesto 79 de 108 países en Competitividad Responsable. (AccountAbility, 2007, pág. 13)

En el año 2010 la Consultora Deloitte realizó un estudio a 94 empresas ecuatorianas en las que el 44% eran de Quito y el 56% correspondían a Guayaquil; con una participación de diferentes industrias, con el 13% en servicio, 31% comercio, 15% financieras y 41% otras industrias. (Fähndrich, 2011, págs. 122-123)

En marco de lo señalado anteriormente se determinó el análisis de las siguientes preguntas más relevantes:

- **¿Qué es para usted Responsabilidad Social Corporativa (RSC)?**

El 34% de los empresarios corresponde a la retribución a la comunidad voluntaria, el 30% al compromiso de los stakeholders, 14% estrategias corporativas, 12% cultura empresarial y 10% acciones a favor de la comunidad.

- **¿Qué importancia tiene la RSC para su negocio y su entorno?**

El 84% de los empresarios considera alta, 11% media y 5% baja.

- **¿Tiene estructurada su empresa un plan de responsabilidad corporativa?**

El 53% de los empresarios indicó que si se encuentra desarrollando un plan, 25% se encuentra en proceso y un 22% no tiene.

- **¿En caso de ser positivo, desde hace cuánto tiempo lo manejan?**

El 35% 2 años, el 25% entre 2 a 5 años, 8% entre 5 a 10 años y el 32% más de 10 años.

- **¿Qué porcentaje de su presupuesto de ingresos tiene asignado a esta iniciativa?**

El 72% corresponde al 2% de los ingresos, 12 % corresponde del 2% al 5% de los ingresos, 10% del 5% al 10% de los ingresos y el 5% presupuesta más del 10% de sus ingresos.

La Constitución de la República del Ecuador, aprobada en el 2008 respalda acciones de RSE, la misma que establece derechos y obligaciones tanto para entidades y ciudadanos. La Constitución consta de títulos, capítulos y secciones.

En marco de lo señalado anteriormente se hace referencia en la tabla 1 de los títulos que se relacionan con la RSE.

Tabla 1. Títulos de Constitución referentes a la RSE

TÍTULO	CAPÍTULO
II DERECHOS	SEGUNDO: Derechos del buen vivir
VI RÉGIMEN DE DESARROLLO	CUARTO: Soberanía económica
	SEXTO: Trabajo y producción
VII RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR	PRIMERO: Inclusión y equidad
	SEGUNDO: Biodiversidad y recursos naturales

Nota: Títulos de Constitución referentes a la RSE. Fuente: Constitución de la República del Ecuador, por M. Cardona & M. Frutos.

En Ecuador hay empresas que toman con seriedad y compromiso la RSE, por lo que a continuación se mencionan a 4 compañías que con su ejemplo se puede convertir en empresas socialmente responsables y crear valor a su empresa.

Adelca

Holcim Ecuador

Consermin

Aglomerados Cotopaxi

2.1.3 Responsabilidad Social Empresarial en Adelca

En 1963, un grupo de empresarios ecuatorianos asumieron el reto de entregarle al país una industria del acero, que en forma técnica y económica, cubriera las necesidades del sector de la construcción y afines [...] ha mantenido una permanente innovación en sus sistemas de producción y en los servicios prestados a sus clientes, siendo necesario reinvertir sus beneficios, con la finalidad de dotarle a la

empresa de una tecnología avanzada y personal capacitado. (Adelca Acerías del Ecuador, 2011, pág. 1)

Adelca asume la RSE parte integral de la cultura organizacional y se refleja en los principios de ganar con integridad, así como un compromiso de mejorar la calidad de vida de los grupos de interés, esto permite que sus estrategias corporativas tengan un equilibrio en los ámbitos sociales, ambientales y económicos.

Las principales áreas de trabajo son:

- Priorizar contribuciones en las áreas: salud, educación y trabajo.
- Contribuir con el desarrollo sostenible de la población en el área de influencia de sus operaciones.
- Implementar políticas de Manejo Integrado de Desechos.
- Contribuir exclusivamente con iniciativas sostenibles.
- Trabajar para la comunidad realizando obras de interés público.

En el Ecuador, Adelca es pionero y líder en el reciclaje de chatarra ferrosa, recolecta alrededor de 250 000 toneladas métricas anuales, el cual es transformado en productos de acero de primera. Esto permite la reutilización de recursos y beneficiando a varios sectores que se menciona a continuación:

Sector económico: Retiene divisas cerca de 120.000.00 millones anuales al prescindir de importación de materia prima para la elaboración de productos de acero.

Sector social: Este proceso de reciclaje permite que alrededor de 7000 familias ecuatorianas que están vinculadas directa o indirectamente tengan una fuente de ingresos para sustentar sus necesidades.

Sector ambiental: Cuenta con una acería de arco electrónico para la fundición de la chatarra lo que permite un ahorro de energía de 74%, disminuyendo así la emisión de gases a la atmósfera en un 88% y de contaminación de agua en un 56%.

Adelca como empresa socialmente responsable tiene un manejo adecuado de los residuos reciclables, no reciclables y peligrosos en todas sus operaciones de la planta, sucursales y oficinas lo que permite que tenga un cumplimiento legal aplicable.

A continuación se nombra los principales lineamientos de trabajo de las diferentes áreas de la empresa:

- El primer lineamiento que maneja la empresa de responsabilidad social es reducir la contaminación ambiental.
- Capacitar constantemente al personal estratégico a cerca de nuevas tecnologías y desarrollos.
- Implementación de nuevas tecnología amigable con el medio ambiente.
- Creación e implementación de políticas para minimización de residuos.
- Cumplir con la legislación vigente, para apoyar planes y proyectos medio ambientales.
- Apoyo del reciclaje en todas sus etapas.

En la figura 5 indicamos las certificaciones que ha obtenido la empresa Adelca en su Sistema de Gestión Integrado:



Adicional la empresa posee una certificación “reduciendo nuestra huella de carbono” la cual fue otorgada por el Carbon Masters a nivel nacional e internacional.

ADELCA también se encuentra adherida al pacto mundial el cual es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los diez principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. Asume voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de Informes de Progreso. (Adelca Acerías del Ecuador, 2011, pág. 2)

Adelca maneja presupuestos específicos para responsabilidad social. Durante el año 2013 la empresa invirtió USD 3 millones. Actualmente la empresa está el proceso para obtener la certificación S2M, relativa a responsabilidad social.

Crítica:

Se puede decir que Adelca es una empresa pionera en el reciclaje ferrosa y considerada socialmente responsable en todas sus actividades empresariales que mantiene un equilibrio en el ámbito ambiental, social y económico, permitiendo así la optimización de recursos y fortaleciendo su Sistema de Gestión de Calidad. Con esta actividad genera fuentes de trabajo directo e indirecto a miles de familias ecuatorianas para que obtengan un sustento económico y mejoren su calidad de vida.

Busca la concientización del reciclaje y manejo adecuado de residuos, desde sus empleados de plantas, sucursales y oficinas.

2.1.4 Responsabilidad Social Empresarial en Holcim

Holcim es una empresa del grupo Suizo Holcim, radica en el país hace varios años, está en más de 70 países, convirtiéndose en una de las empresas cementeras más importantes y prestigiosas del mundo.

En la actualidad Holcim es una de las principales industrias en nuestro país, que trabaja con los lineamientos y procedimientos internacionales.

Holcim responsable de su desarrollo sostenible, se ve inmiscuida en el cuidado del medio ambiente y de las políticas de seguridad y salud ocupacional, se enfoca en 5 aspectos importantes que brevemente se explica a continuación:

Seguridad y ambiente: La empresa tiene como prioridad a sus colaboradores, proveedores y visitantes, su ideología es “cero daños a las personas”, teniendo un enfoque de prevención y seguridad.

En lo ambiental su desarrollo sostenible se basa en políticas de adecuada distribución y manejo de recursos que sea amigable con el medio ambiente, impulsando de esta manera la mejora continua en todos sus procesos, reducción del impacto ambiental.

Responsabilidad Social Corporativa: Destaca su compromiso de mejorar la calidad de vida sus colaboradores, familias y comunidades.

Respondiendo a las expectativas del entorno social, estamos comprometidos a trabajar con nuestros grupos de interés, construyendo y manteniendo una relación de respeto mutuo, confianza y transparencia. Por el tema de la seguridad (tan importante para nosotros) pretendemos conseguir operaciones sin accidentes y así, convertirnos en un referente en cultura sostenible de seguridad. La Responsabilidad Social Corporativa, tiene como fin el compromiso con el entorno y con el conglomerado humano, que es parte del mismo. (Holcim, 2011, pág. 2)

Fundación Holcim Ecuador: Se crea a finales del 2005, el cual fue impulsado por su compromiso interacción con la comunidad, el cual es responsable de inversión social de la empresa, su principal objetivo es mantener un equilibrio en lo social, económico y ambiental.

El programa de Voluntariado “Únete” que maneja la Fundación está compuesto por 4 ejes de acción, estos van dirigido a sus más de 1.100 colaboradores que se describe a continuación en la figura 6:

Programa de voluntariado de la Empresa Holcim



Únete en educación: Los participantes aportan a la comunidad a través de tutorías y refuerzo académico, en un programa de educación de Ciclo Básico Acelerado - CBA, dirigido a jóvenes de entre 15 a 20 años. De igual manera, en el marco del proyecto Educación para todos, contribuyen al mejoramiento de la calidad de la educación a través de caravanas de lectura a niños de las escuelas vecinas.



Únete en emprendimiento: En alianza con la fundación Junior Achievement, esta iniciativa busca desarrollar en niños y jóvenes, competencias, habilidades y destrezas que motiven su capacidad de emprendimiento y liderazgo,



Únete en ambiente: Los voluntarios tienen la misión de transferir las buenas prácticas ambientales de Holcim Ecuador a sus comunidades vecinas, empezando por las escuelas.



Únete en seguridad: Su objetivo es compartir y socializar con las comunidades, las buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional que se manejan en los procesos de Holcim Ecuador. Tiene como fin además, promover escuelas seguras a través de la aplicación de diagnósticos y planes de acción junto con maestros y padres de familia.

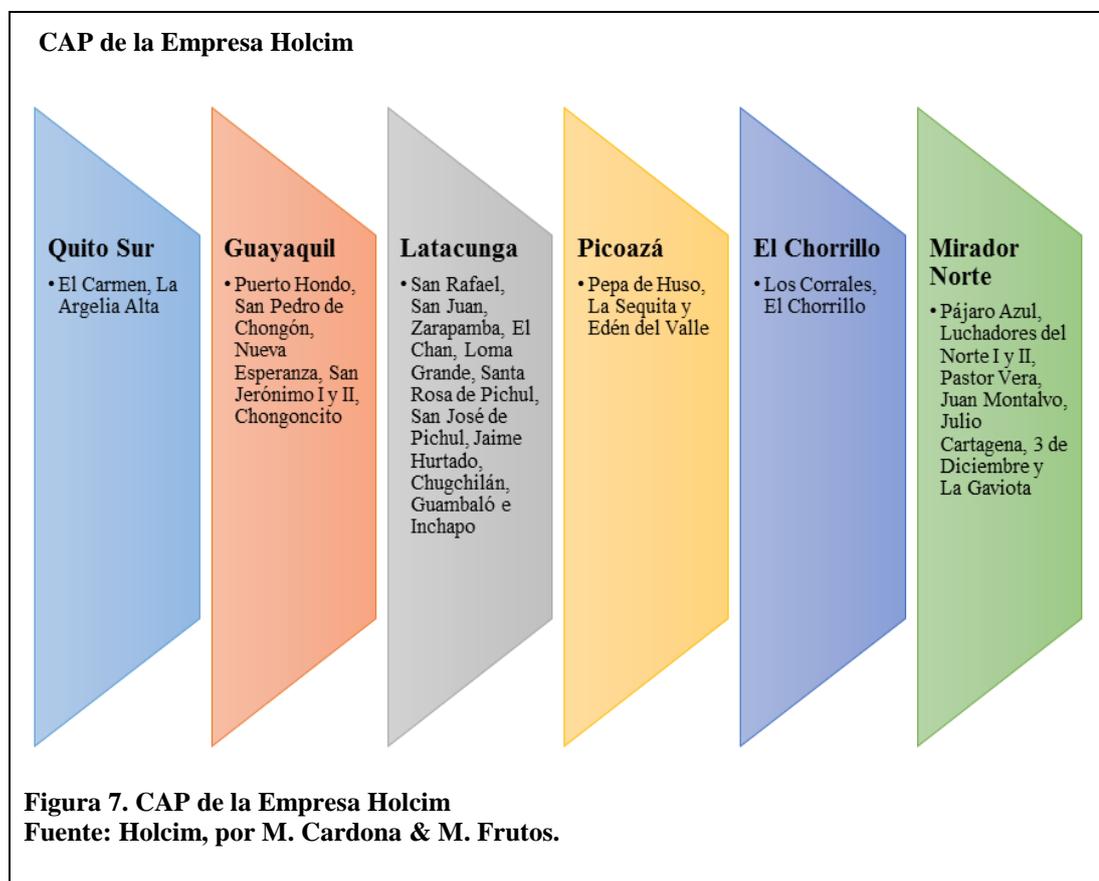
Figura 6. Programa de voluntariado de la Empresa Holcim

Fuente: Holcim, por M. Cardona & M. Frutos.

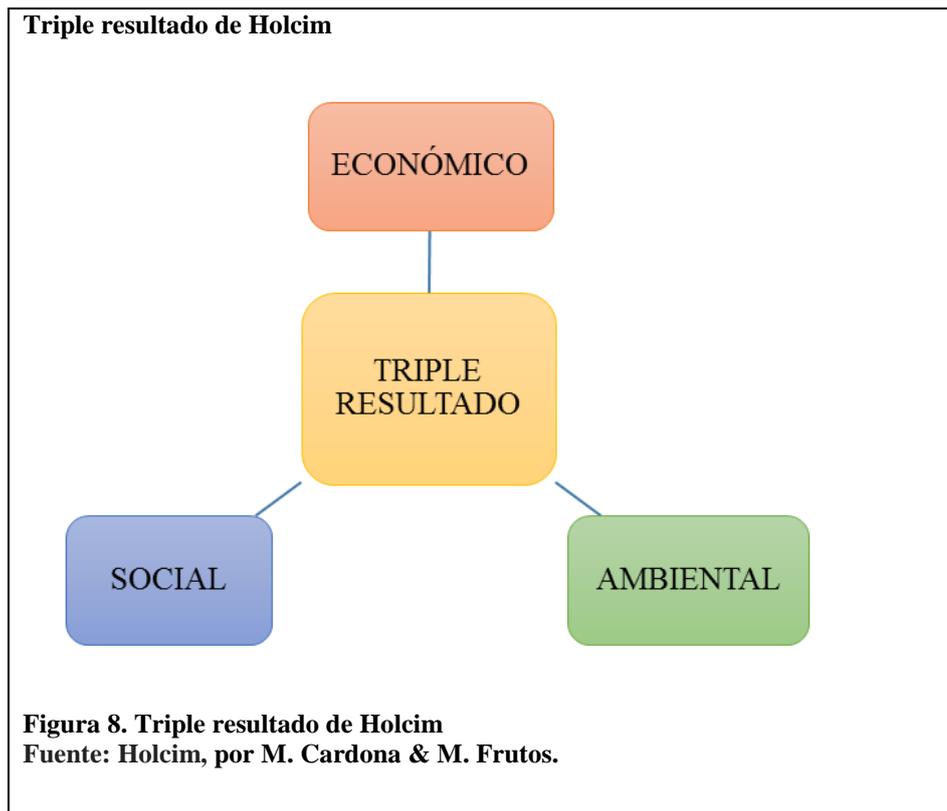
Holcim también tiene un periódico popular el Buen Vecino que es distribuido trimestralmente en las comunidades aledañas de la planta y oficinas de la empresa en todo el país, los moradores de las comunidades son los principales escritores, fotógrafos y columnistas, en conjunto con estas personas los colaboradores de la empresa relatan sus vivencias con la comunidad.

En base de lo mencionado anteriormente, se han establecido Comités de Acción Participativa (CAP) que fomenta los diálogos entre empresarios y comunidades para solventar necesidad comunitarias para obtener el bien común, cabe mencionar que los CAP son liderados por los personas de cada comunidad.

Mediante la figura 7 se menciona los 6 CAP a nivel nacional, los mismos que están presentes en más de 40 comunidades, desarrollando un aproximado de 20 proyectos, vinculándose alrededor de 40 escuelas y 80 organizaciones de base:



Holcim Foundation for Sustainable Construction: Esta se basa en la construcción sostenible en el ámbito de la arquitectura e ingeniería, permite satisfacer las necesidades de la construcción en todo proceso sin afectar a generaciones futuras, se basa en el concepto triple resultado permitiendo un balance entre lo económico, ambiental y social como se muestra en la figura 8 a continuación:



Holcim Foundation también trabaja con algunas universidades a nivel mundial, en conjunto con las universidades afiliadas se ha podido identificar 5 aspectos importantes en el desarrollo de la construcción sostenible: principios éticos y equidad social, contexto e impactos estéticos, cambio cuántico y transferencia de conocimientos, calidad ecológica y conservación de energía, rendimiento económico y compatibilidad.

Holcim Foundation junto a las universidades asociadas tienen la iniciativa de realizar el concurso más importante que es Holcim Awards, este concurso tiene varias categorías y recompensas económicas.

Red de Empresas por un Ecuador libre de trabajo infantil: Holcim conforma esta iniciativa del Ministerio de Relaciones Laborales junto a otras empresas, con el objetivo de erradicar el trabajo infantil mediante videos que son reproducidos en varios cines a nivel nacional.

Los miembros que conforman esta Red se comprometen con el cumplimiento de índices de desempeño para impulsar la prevención y erradicación de trabajo infantil.

Actualmente el 85% de las empresas asociadas a esta Red cuentan con la Política de Cero Tolerancia al trabajo infantil, en la misma se ha desarrollado iniciativas de buenas prácticas asociadas a la erradicación de trabajo infantil.

“La responsabilidad tampoco es ajena a Holcim, que en 2011 registró un Impuesto a la Renta de USD 27 millones, con una carga fiscal de 6,94%. Además invierte cerca de USD 2 millones anuales en Responsabilidad Social”. (Ekos, 2011, pág. 80)

Crítica:

Holcim se basa en un desarrollo sostenible en base a la filosofía tripe resultado, está vinculado a políticas del cuidado del medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional tanto para sus colaboradores como proveedores y beneficios económicos.

Maneja su fundación con el objetivo de vincular a sus colaboradores y comunidades cercanas, permitiendo de esta manera mejorar la calidad de vida de las familias mediante programas de inclusión social y económica.

Muy pocas empresas tienen este tipo de iniciativa de la erradicación de trabajo infantil que trabaja conjuntamente con empresas públicas y privadas.

2.1.5 Responsabilidad Social Empresarial en Consermin

Consermin es una empresa constructora ecuatoriana, fundada en 1991, cuenta con una gran trayectoria en la ejecución de sus obras como edificaciones, obras marinas, construcción civil, instalación de tuberías, entre otras.

Consermin como parte de su política de aporte al medio ambiente, tiene documentos digitalizados de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), tiene la Certificación de Norma ISO 9001.

La empresa cuenta con un programa de RSE que va dirigido a 3 ámbitos fundamentales que maneja la empresa bajo sus lineamientos:

Social: Impulsa programas de desarrollo comunitarios en el área en la que operan la empresa, apoyo a la educación mediante la construcción de escuelas, centros de salud y áreas deportivas.

Programa de prevención de riesgos: Cumpliendo a cabalidad como lo estipula la ley, tiene vigente su Reglamento Interno de Salud, Seguridad y Ambiente (SSA), preservando la integridad y bienestar de sus colaboradores y subcontratistas.

Este reglamento es ejecutado mediante programas de prevención de riesgos del propio trabajo, accidentes del trabajo, enfermedades de profesionales u ocupacionales.

El reglamento permite que los colaboradores y subcontratistas estén informados de las medidas preventivas a las diferentes eventualidades que se puedan presentar frente a un riesgo de cualquier índole.

Medio Ambiente: La empresa por sus actividades de construcción tiene mayor impacto ambiental en el área en que opera, por esta razón la empresa tiene asesoramiento de la empresa Ecoconsult Cía. Ltda., especialista en consultoría ambiental.

Además realiza programas de cuidado ecológico del medio ambiente, para disminuir el impacto ambiental de las obras que ejecuta durante el año, ha realizado 2 grandes proyectos de reforestación.

Critica:

Consermin se enfoca principalmente en el cuidado del medio ambiente por su mayor incidencia de su actividad económica para lo cual busca asesoramiento externo. La empresa tiene un programa débil de inclusión social económico determinado para las comunidades en el área de influencia.

Las certificaciones (SGC) que tiene la empresa se mantiene en archivos magnéticos lo que ayuda a la reducción de la contaminación del medio ambiente, lo que facilita el acceso de los empleados permitiendo la divulgación de las normativas.

2.1.6 Responsabilidad Social Empresarial en Aglomerados Cotopaxi

Aglomerados Cotopaxi S.A. instituida en 1978, encabezado por un grupo de empresarios, enfocados en la industria forestal y maderera, quienes más adelante incursionarían en la producción y comercialización de los primeros tableros con partículas aglomeradas, con tecnología alemana.

En el año 2008, Aglomerados Cotopaxi cumple 30 años de vida y consolida su liderazgo como la industria forestal más grande del Ecuador, con una producción anual que supera los 140.000 metros cúbicos. Cuenta con un patrimonio forestal de 12.500 hectáreas, de las cuales 11.000 hectáreas se encuentran plantadas con pino radiata y pátula, y más del 30% restante está destinado a áreas protegidas para la conservación de ecosistemas propios de la zona, conservación de bosque nativo, protección de cuencas hidrográficas y otros beneficios ambientales. (Aglomerados Cotopaxi, 2011, pág. 1)

Aglomerados Cotopaxi, empresa forestal e industrial de madera produce tableros de alta calidad para el mercado nacional e internacional y consecuente con su misión, visión y valores empresariales ha establecido y mantiene un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Control y Seguridad, y Certificación Forestal, acorde a las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, BASC V3-2008 y FSC, respectivamente. (Edímca, 2013, pág. 8)

Comprometidos con la Responsabilidad Social maneja 5 programas los que están enfocados a educación, salud, responsabilidad ambiental, desarrollo económico, relaciones comunitarias los que mencionaremos a continuación:

Programa de Educación: Este programa va dirigido a niños y jóvenes, el mismo que trabaja en diferentes proyectos para el desarrollo educacional de la comunidad:

- Proyecto Wiñari ejecutado por las ONG Centro de Desarrollo y Autogestión (DYA), concientizar a la población para la erradicación de trabajo infantil mediante políticas públicas de prevención, de igual forma trabajo conjuntamente con gobiernos autónomos para evitar la mendicidad en épocas navideñas a las carreteras.
- El Proyecto Juventud emprendedora se enfoca en los jóvenes de último año de bachillerato para desarrollar y fomentar habilidades de liderazgo y emprendimiento.
- Programas de becas es para estudiantes destacados de escuelas y colegios que tengan condiciones económicas bajas.
- Equipamiento a Instituciones Educativas para mejorar la infraestructura de la misma, mediante donaciones que se realiza a través de festivales atléticos intercolegiales.

Programa de Salud: Periódicamente se brinda atención médica integral a la comunidad en el área de influencia, cuenta con 3 esquemas para su atención:

- **Brigadas médicas:** Se trabaja en conjunto con otras empresas que prestan sus servicios médicos y distribución de medicamento a más de 3000 personas anualmente.
- **Prevención de enfermedades:** Se enfoca principalmente a niños de las comunidades en prevención y corrección temprana de enfermedades visuales, orales y desparasitación en los niños.
- **Asistencia de casos excepcionales:** Con la colaboración de empresas públicas brindan apoyo a los familiares de personas en condiciones deplorables de salud, tratamientos costosos, intervención quirúrgica, prótesis, etc.

Responsabilidad Ambiental: Anualmente se realiza la plantación de alrededor de 3 millones de árboles, para la recuperación de bosques nativos permitiendo de esta

manera la restauración de ecosistemas que en algún momento se vieron afectadas, el patrimonio que maneja la empresa es destinada para la conservación de la flora, fauna y vida silvestre.

Aglomerados Cotopaxi con las plantaciones forestales pretende mantener la belleza escénica de los bosques, protección de cuencas hidrográficas, regeneración de ecosistemas, suelos degradados, captura del carbono que afecta a la capa de ozono y protección de refugios silvestres.

Es importante mencionar que Aglomerados Cotopaxi tiene un ciclo forestal, lo que le permite que sus procesos sean manejados con sumo cuidado y principalmente ser responsables con el medio ambiente, a continuación se muestra el ciclo forestal mencionado:

En la figura 9 se puede ver claramente su ciclo forestal, el lugar en donde inicia este ciclo es en sus propios laboratorios donde se analiza, investiga y mejora la genética de las semillas de pino que es su materia prima, luego se procede a la plantación de las mismas, una vez que están en óptimas condiciones se procede a la tala para que este pueda ser trasladado a la fábrica de procesamiento de aserrío y astillado, con una serie de procedimientos se convierte en un producto de alta calidad listo para la venta.

Ciclo Forestal de Aglomerados Cotopaxi



Figura 9. Ciclo Forestal de Aglomerados Cotopaxi

Fuente: Aglomerados Cotopaxi, por M. Cardona & M. Frutos.

Desarrollo económico: Origina la generación de actividades inclusivas para el beneficio económico a más de 300 familias indígenas aledañas del sector donde se desarrollan proyectos de agricultura y pecuarios en tierras y zonas de protección como son los páramos del sector.

Estos proyectos son respaldados mediante contratos y convenios que se realiza entre las comunidades vecinas y el Gobierno de la Provincia de Cotopaxi.

Relaciones Comunitarias: En el área de influencia en el que opera la empresa, se encuentran alrededor de 30 comunidades de familias indígenas, de diferentes condiciones socio-económicas, en la empresa existe un departamento de relaciones comunitarias, el mismo que tiene como objetivo promover el diálogo para la prevención de conflictos familiares, empresariales, en la comunidad y de cualquier otra índole. (Aglomerados Cotopaxi, 2011, pág. 6)

Critica:

Es de gran importancia que empresas de esta industria cuente con un patrimonio forestal significativo de pino u otra clase y que un porcentaje de esta reserva sea destinada para la remediación ambiental y conservación de ecosistemas.

Su ciclo forestal se basa en el Sistema de Gestión de Calidad, lo que le convierte en una empresa socialmente responsable, también comprometidos con sus políticas y RS maneja 5 programas los que están enfocados a educación, salud, responsabilidad ambiental, desarrollo económico y relaciones comunitarias.

2.1.7 Cuadro comparativo entre las empresas Adelca, Holcim, Consermin y Aglomerados Cotopaxi

Una vez que se ha conocido la aplicación de RSE en las empresas mencionadas anteriormente y se ha tomado como referencia para su análisis, se realiza un cuadro comparativo entre las mismas para destacar sus principales actividades, con el objetivo identificar a la mejor empresa socialmente responsable.

En la tabla 2 se muestra un cuadro comparativo de las 4 empresas mencionadas anteriormente en las 3 áreas de acción de RSE.

Tabla 2. Cuadro Comparativo

CUADRO COMPARATIVO DE LAS EMPRESAS EN 3 AREAS DE ACCIÓN DE RSE			
EMPRESA	ECÓNOMICO	AMBIENTAL	SOCIAL
ADELCA	<p>*Retiene divisas alrededor de 120 mil millones al prescindir de importaciones de materia prima.</p> <p>*En el 2013 manejo un presupuesto para la RSE de 3 millones.</p> <p>*Genera fuentes de ingreso para las familias indígenas de las comunidades.</p>	<p>*Líder en reciclaje de chatarra ferrosa 250 000 toneladas anuales.</p> <p>*Cuenta con tecnología para el ahorro y disminución de energía en 74% , 88% gases a la atmósfera y 56% contaminación de agua.</p> <p>*Reciclaje de residuos en sus plantas, oficinas y sucursales.</p> <p>*Implementación de tecnologías amigables con el medio ambiente.</p> <p>*Posee una Certificación REDUCIENDO NUESTRA HUELLA DE CARBONO.</p>	<p>*Cultura organización ganar con integridad, mejorando la calidad de vida de los grupos de interés.</p> <p>*Contribuye con el desarrollo sostenible.</p> <p>*Genera fuentes de trabajo alrededor de 7000 familias de forma directa o indirecta.</p> <p>*Cumplimiento de la Legislación vigente.</p> <p>*Posee 6 certificaciones en su SGI.</p> <p>*Miembro del Pacto Mundial.</p> <p>*No maneja programas de inclusión social con sus colaboradores.</p>
HOLCIM	<p>*En el año 2010 y 2011 invirtió más de 2 millones en RSE cada año.</p> <p>*Pretende una construcción sostenible.</p>	<p>*Maneja políticas de distribución y manejo de recursos con el medio ambiente.</p> <p>*Imparten buenas prácticas ambientales a sus comunidades vecinas.</p> <p>*Utiliza el concepto de triple resultado entre lo ambiental, social y económico.</p>	<p>*Cuenta con un programa de CERO DAÑOS A PERSONAS.</p> <p>*Compromiso con el entorno y con el conglomerado humano.</p> <p>*Tiene una fundación comprometida con la integridad de su personal y las comunidades aledañas.</p> <p>*Tiene 4 programas de voluntariado para sus 1100 colaboradores.</p> <p>*Elabora un periódico popular en conjunto con los moradores de las comunidades.</p> <p>*Estableció CAP para fomentar el diálogo entre empresarios y comunidades.</p> <p>*Miembro de la Red de Empresas por un Ecuador libre de trabajo infantil.</p> <p>*Realiza anualmente el concurso Holcim Awards.</p>

<p>CONSERMIN</p>	<p>*Su presupuesto es bajo para las actividades de RSE que realiza. *No se conoce su inversion para la RSE</p>	<p>*Documento digitalizados de su SGC. *Posee la ISO 9001. *Disminucion de su impacto ambiental mediante la asesoria de la Consultora Ecoconsult. *Realizó 2 programas de reforestación a nivel nacional.</p>	<p>*Apoyo a la educacion de las comunidades mediante la construccion de escuelas. *Tiene vigente su Reglamento Interno de SSA.</p>
<p>AGLOMERADOS COTOPAXI</p>	<p>*Maneja progrmas de desarrollo economico para las comunidades aledañas. *Genera actividades economicas inclusivas *No se conoce su inversion para la RSE</p>	<p>*La unica empresa que cuenta con un patrimonio forestalde 12500 hectarias. *Posee varias Normas Internacionales ISSO en su SGI. *Anualmente se realiza plantaciones de arboles para la recuperacion de bosques nativo y restauración de ecosistemas. *Maneja un ciclo forestal con estandes de calidad que preservan el medio ambiente.</p>	<p>*Maneja progrmas de educacion, salud, eresponsabilidad ambiental, relaciones comunitarias. *Sus programas van enfocados a niños y jovenes. *Tiene un departamento de Relaciones Comunitarias</p>
<p>ABC CONSTRUCCIONES</p>	<p>* La empresa no destina ningun presupuesto para la RSE</p>	<p>* No maneja ningun plan ambiental dentro de las actividades cotidianas de la empresa. * No posee ningun plan de ahorro de recursos en general</p>	<p>* Colabora eventualmente con la comunidad sin que esto se refleje en la Contabilidad.</p>

Nota: Descripción de las 3 áreas de acción de la RSE con las empresas relacionadas con la construcción. Fuente: Adelca, Holcim, Consermin, Aglomerados Cotopaxi y ABC Construcciones, por M. Cardona & M Frutos.

2.2 Marco Legal

2.2.1 La Norma ISO 26000

Nace de una necesidad de crear un equilibrio entre lo social y lo ambiental a nivel mundial, mediante un comportamiento ético y transparente entre personas y empresas.

El inicio de esta norma surge mediante un grupo de consumidores alarmados por el desempeño de las empresas en el mercado, que solo buscaban beneficiarse económicamente, mas no contribuir con la sociedad y contribuir con el medio ambiente.

A continuación detallaremos su cronología del surgimiento de esta Norma.

En junio del año 2000 se realizó un taller de RSE, Conceptos y Soluciones, que tuvo lugar en Puerto España y fue liderado por el Comité sobre Políticas de Consumidor (COPOLCO).

A inicios del año 2001, la International Standards Organization (ISO), se reúne por primera vez con el comité técnico, para trabajar en el desarrollo de mecanismos innovadores a fin de realizar una convocatoria multistakeholders y formas de financiamiento con el propósito de incentivar la participación de países subdesarrollados, también se pudo establecer mecanismos de comunicación en referencia a este tema. En este año también conformó esta iniciativa el Instituto de Normalización Sueco (SIS) y la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT).

En el mes de mayo de 2001 hasta el mes de junio del 2002 se analizó la posibilidad de la creación de una nueva Norma asociada a la RS que estuvo a cargo del COPOLCO.

En septiembre del 2002 con el fin de asesorar un tema complejo como es la RS, se constituye el Grupo de Asesoría (SAG), el mismo que emitirá reportes fundamentales para la elaboración de esta norma.

En el 2004 durante la conferencia que se llevó a cabo en Estocolmo, se analiza la elaboración de un documento internacional donde se especifiquen los lineamientos de cómo se llevara a cabo las acciones de RS.

En el 2005 en San Salvador de Bahía, en Brasil, se realiza el primer debate de la Norma ISO 26000, en donde se concreta la estructura de la misma y el grupo de trabajo. En septiembre del mismo año, se realiza el segundo debate en Bangkok, en el mismo que se establecen 6 grupos más de trabajos.

En el año 2006 se emite el primer borrador en Lisboa, la cual fue muy criticada a su diseño, en Sidney se estudió el borrador con las críticas que se llevaron a cabo en Lisboa.

En el 2007, nace la necesidad de crear un Grupo Integrado de Redacción (IDTF), el propósito de este grupo era unificar los capítulos y agilizar su elaboración, mediante acuerdos rápidos y duraderos.

En el 2008, se emite al comité de Chile el borrador para discusión y aprobación del mismo en un CD.

En mayo del 2009, se debate nuevamente el borrador de la ISO 26000 donde se discuten los comentarios emitidos

Para finales del 2010, en Copenhague tras una larga discusión se aprobó el primer borrador de la Norma ISO 26000, en septiembre se logra un 93% de aprobación de la Norma por parte de los países conformantes, finalmente en noviembre se presenta en Ginebra la ISO 26000, la cual tiene como objetivo primordial que las empresas implementen actividades de RS, como una estrategia corporativa para ser competitiva. Para la certificación de esta Norma no importa el tamaño, giro de negocio, estructura organizacional y funcional para implementar en cualquier empresa.

Una vez que se ha conocido estos antecedentes de la Norma se completa con lo mencionado anteriormente en el capítulo 1, literal 1.4.5 sobre la estructura del modelo ISO 26000.

2.2.2 Análisis de la Normativa Interna de la Empresa

La empresa ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA, tiene una serie de documentos internos que enmarcan a su organización y facilita a sus colaboradores los lineamientos en los que se deben basar sus actividades diarias, se destaca las normas relacionadas a RSE.

Basado y tomado de los documentos internos que posee la empresa (ABC Construcciones Cia. Ltda., 2014) Se detalla cada una de la normativa con sus capítulos y artículos relacionados a la RS.

2.2.2.1 Código de Ética:

El presente código tiene como objeto proyectar la identidad empresarial expresada en principios y valores éticos que guían la conducta, acciones y toma de decisiones cotidianas de los estamentos de la organización, tendientes al cumplimiento de la visión y misión institucional. El Código contiene valores, principios y normas que guían la actuación recíproca de la organización y de sus colaboradores entre sí, y frente a los clientes y a la comunidad en general, lo que no excluye las obligaciones que se derivan de las leyes y regulaciones locales e internacionales que les sean exigibles. (Código de Etica, 2014, pág. 2)

Este Código Ético pretende institucionalizar la ética en beneficio de todo el personal de ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA. y de la imagen de solidez y fiabilidad de la empresa.

Capítulo I.-Principios Fundamentales:

Art.3.- Compromiso.- Aportar al afianzamiento de una ética y responsabilidad basada en la transparencia y en el cumplimiento de la Ley, recuperando los valores culturales, es nuestra obligación el apego a la declaración de valores, considerar en el ejercicio diario la práctica permanente de los valores éticos descritos en este Código y la obligación de honrar el derecho de los ciudadanos a la dignidad y a la igualdad con un trato, siempre, respetuoso a todos, sin distingo alguno.

Art.4.- Serán deberes primordiales para todos los trabajadores de la compañía los siguientes:

- Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
- Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.
- Se deberá identificar y considerar los riesgos de carácter ambiental y cualquier otro que pueda afectar la seguridad, el patrimonio e imagen de la compañía, la administración eficiente de los recursos internos destinados para este fin.
- Se respetara la libertad, dignidad y privacidad de los colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas.
- Se prohíbe actos de hostigamiento y discriminación. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la Institución. Se reprueba todo tipo de acoso y se prohíbe el consumo, venta, distribución, posesión o utilización de drogas ilegales, al igual que el hecho de llevar consigo o encontrarse bajo los efectos del alcohol.

Capítulo II.-Principios y Valores:

Art.5.- Principios.- Los trabajadores deberán regirse conforme los siguientes principios:

Honestidad.- Los funcionarios de la Compañía somos los llamados a buscar el bien común. Valorar la honradez y la integridad en el actuar como remedios y lucha constante ante la corrupción, somos trabajadores privados íntegros los que debemos generar credibilidad con el trabajo diario.

Respeto.- Dentro del respeto se deberá considerar el miramiento, consideración y deferencia; es decir, una actitud considerada hacia

Moral.- Se debe ajustar los procedimientos o los actos, a la más estricta observancia de las Leyes, y bajo la moral más pura, puesto que su conducta, siempre será motivo de crítica dentro del conglomerado Social, y con más razón por quienes de una manera directa tienen que ser afectados por las decisiones Superiores, lo que indica que las

normas del derecho, siempre llevarán como principios fundamentales, a la razón, a la Justicia y a la Equidad. Mostrando una adecuada conducta pública y privada.

Solidaridad.- En ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., se promueve el desarrollo de las relaciones de cooperación y ayuda mutua entre las personas, colectivos e institucionales para alcanzar el buen vivir colectivo y social.

Justicia.- Permanente disposición para el cumplimiento de la ley y de las funciones públicas, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando enmarcado con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

Equidad.- Propiciar en nuestra actividad la igualdad de género, justicia e igualdad social con valoración de la individualidad y el interés colectivo. La equidad representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva, dar lo proporcional al esfuerzo y resultados de trabajo o de una responsabilidad a quien la ejecuta o tiene.

Confidencialidad o reserva.-La confidencialidad radica en la reserva absoluta, la guarda o custodia a la que estamos llamados todos quienes formamos parte de la Institución tanto de nuestras actividades, información, como de nuestros productos. Para lo cual actuamos con discreción, cautela, sigilo, silencio.

Responsabilidad social.- Se circunscribe ante los impactos de las decisiones y actividades en la sociedad a través de nuestro comportamiento transparente y ético que sea consistente con el desarrollo sostenible y el bienestar general de la sociedad y estar en cumplimiento con la legislación aplicable siendo consistentes con normas internacionales de comportamiento y conciencia.

Responsabilidad ambiental.- Es la obligación que tenemos de resarcir, indemnizar, reparar el daño o el perjuicio causado o generado, como consecuencia de un acto u omisión que ha ocasionado un menoscabo o deterioro del medio ambiente.

Transparencia y participación.- El saber y ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son

accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El trabajador debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna.

Colaboración y Cooperación.-Los trabajadores propiciarán una relación de trabajo participativo, en un ambiente de ayuda mutua y con una visión de unidad basada en metas e intereses comunes, estableciendo relaciones interpersonales sustentadas en la armonía, la confianza y la comunicación abierta con sus compañeros y cualquier persona del entorno, que conduzcan a la realización del trabajo y al cumplimiento óptimo de la misión y objetivos institucionales.

Promoverán, además, un alto espíritu de trabajo en equipo y propiciarán la conciliación de los intereses y responsabilidades colectivas e institucionales, a efecto de fortalecer el diálogo y la convivencia pacífica y digna con sus pares.

Liderazgo Responsable.-Quienes ejerzan funciones de dirección dentro de la institución, tienen la obligación de ejercer un liderazgo responsable, dinámico y participativo, brindar un trato respetuoso, justo y equitativo a sus colaboradores y ejercer su atribución de delegar responsabilidades sin eludir las que por sus funciones les corresponden.

Imparcialidad.-Evaluar con objetividad la información recibida para la detección de operaciones inusuales y sospechosas y, de ser el caso, emitir informes que correspondan para demostrar independencia a sus vinculaciones con personas e instituciones.

Idoneidad.-Poseer aptitud moral, profesional y técnica, capacitarse permanentemente en cumplimiento de sus funciones y en especial en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Art.6.-Valores.-Los trabajadores en el ejercicio de sus funciones se orientará bajo los siguientes valores:

Transparencia: Permitir el acceso a la información como medida de transparencia, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de

los particulares; así como el uso y aplicación transparente de los recursos, fomentando su manejo responsable y eliminando su indebida discrecionalidad, ofreciendo certeza sobre la actuación de la autoridad y los trabajadores.

Lealtad: Los trabajadores de ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA., actúan con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de la Institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de la Compañía.

Cumplimiento de las normas de fidelidad y honor actuando con veracidad y consecuencia con los principios que rigen la actividad de la empresa, frente a quienes puedan hacer mal uso de los servicios que presta la empresa.

Compromiso.-Actuar con sensibilidad y solidaridad, con responsabilidad frente a las necesidades de la sociedad.

Responsabilidad.-Todo trabajador debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función. Debe respetar los derechos de los administrados.

La adhesión.-Los trabajadores de ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., suscribirán en el contrato el compromiso al fiel cumplimiento de todas las disposiciones descritas en el presente Código.

El quebrantamiento o inobservancia de sus normas originarán las responsabilidades correspondientes. Las denuncias fundamentadas, serán procesadas por la Dirección de Talento Humano.

Art. 9.-Conducta no esperada: Los trabajadores deberán evitar los siguientes comportamientos inadecuados sin perjuicio de que se genere sanciones disciplinarias de otra índole:

Solicitar o aceptar de manera directa o indirecta cualquier regalo, gratificación, favor, auspicio, entretenimiento, préstamo, oportunidad de comprar u obtener descuentos o rebajas en bienes, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general;

2.2.2.2 Reglamento interno de trabajo:

El Reglamento Interno de Trabajo se entiende como el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio. Esta reglamentación está integrada por disposiciones generales mínimas de carácter legal y constitucional y por normas de carácter particular, muy propias de cada empresa, de acuerdo con el objeto social o con las actividades normales y corrientes que desarrolle el empleador. El Reglamento Interno de Trabajo, como conjunto normativo, tiene por finalidad señalar las reglas de comportamiento que regulan la actuación del empleador y del trabajador, procurando con ellas el bienestar, la seguridad, el orden, la paz y el buen entendimiento en las relaciones laborales. Como efecto jurídico, el reglamento nace parte integrante del contrato individual de trabajo; por lo tanto, los trabajadores y el empleador están obligados no sólo a lo que se expresa en el contrato de trabajo y en el reglamento sino también a todas las cosas que por su naturaleza pertenecen a ellos. (Reglamento Interno de trabajo, 2014, pág. 2)

Capítulo Primero.- Introducción:

Art. 3.-Para conocimiento de todos los Trabajadores, la Empresa tendrá en permanente exhibición, por lo menos un ejemplar de este Reglamento, en los lugares de trabajo y en un sitio visible a nivel nacional

Art. 4.-Tanto El Empleador cuanto sus Trabajadores se sujetarán al estricto cumplimiento de las normas del presente Reglamento y su desconocimiento no será motivo de excusa para ningún Trabajador.

Capítulo Segundo.- Contratación y admisión de los trabajadores:

Art. 9.-En forma previa a su contratación, los trabajadores de la Empresa deberán obligatoriamente presentar los siguientes documentos:

- Hoja de Vida actualizada
- Dos fotos carnet actualizadas
- Historia laboral del IESS
- Copia Papeleta de votación
- Certificado de cuenta Bancaria
- Copia Cédula de identidad o ciudadanía.
- Copia Carné de afiliación al IESS, si lo tuviere.
- Copia Carnet del CONADIS, si lo tuviere
- Certificado de sus dos últimos empleos.
- Certificado médico.
- Copias notariadas del título, según lo disponga el Empleador
- Copias de certificados de estudios/capacitaciones, según disponga el Empleador.
- Licencia de manejo para el caso de personal encargado del manejo de vehículos y equipo caminero.
- Certificado de no aportación al IESS a nombre del cónyuge del trabajador

Art. 12.-Todo contrato será celebrado en tres ejemplares ante Autoridad competente, de acuerdo a las normas previstas en el Art. 19 del Código del Trabajo. Para el efecto concurrirán, la Empresa debidamente representada y el Trabajador en forma personal e indelegable.

Capítulo Tercero.- De las jornadas de trabajo, horario y control de asistencia:

Art. 15.-La jornada diaria de trabajo a la que se sujetarán todos los trabajadores de la Empresa, comenzará y concluirá en sus locales de trabajo, en el lugar donde tuviere obras, campamentos o en casos especiales en el lugar que le fuere asignado. Las horas de entrada y salida constarán determinadas en los correspondientes horarios de acuerdo a los turnos establecidos o que se establecieren en el futuro y de acuerdo a la Ley.

Art. 19.-En circunstancias especiales y de conformidad con el contrato de trabajo, a juicio de la Empresa y cuando ésta así lo requiera, los trabajadores concurrirán a laborar en jornadas suplementarias y/o extraordinarias las veces que fueren requeridos por el Empleador, dentro del límite señalado por la Ley y las circunstancias previstas en la misma.

Art. 27.-Los trabajadores gozarán del descanso semanal forzoso de dos días consecutivos a continuación de la jornada de 40 horas semanales, pudiendo en determinados casos, ser estos días diferentes a sábado y domingo o acumularlos, de acuerdo a la costumbre del lugar donde el trabajador se halle laborando a órdenes de la Empresa

Capítulo Sexto.-De las obligaciones de los trabajadores en general:

Art. 44.-A más de las obligaciones constantes en el Código Laboral, el presente Reglamento el Trabajador adicionalmente está obligado a:

- Considerar y respetar en forma permanente a los superiores y compañeros de trabajo, sin excepción alguna.
- Cuidar la seguridad personal y de los demás trabajadores de la Empresa, cumpliendo las normas de higiene y seguridad dispuestas por las autoridades competentes.
- Mantener buena conducta y corrección en todo sentido, respetando las normas de moral y disciplina.
- Procurar una total armonía con los superiores y compañeros de trabajo, en las relaciones personales y en especial en las horas de trabajo.

- Cuidar que no se desperdicien los materiales que el trabajador recibe para su labor y, devolver todo cuanto no fuere utilizado.
- Someterse a los exámenes médicos que la Empresa disponga.
- Someterse a los tratamientos preventivos que se dispongan y en caso de enfermedad, cumplir las instrucciones y tratamientos prescritos por los respectivos facultativos.
- Guardar en forma confidencial toda la información de la Empresa que se le confiara en relación al desempeño de su trabajo.
- Cumplir con el Código de Ética del Buen Vivir de la Compañía.
- Cumplir con el Reglamento Interno de Seguridad

2.2.2.3 Reglamento Interno de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente:

El Reglamento de Seguridad tiene como objeto diseñar, coordinar y ejecutar la política de seguridad y salud ocupacional, con el fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos de trabajo y el mejoramiento del medio ambiente den trabajo y que de manera permanente, a través de la implementación del reglamento de seguridad, se establezcan condiciones seguras de trabajo para mejorar las situaciones de trabajo y salud, como garantía de un derecho constitucional y un aporte al progreso (Reglamento Interno de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente, 2014, pág. 2)

Capítulo I.- Disposiciones reglamentarias: Obligaciones, responsabilidades - prohibiciones, incumplimientos y sanciones

Art. 1.- El Reglamento Interno de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente (SSA) de ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA., es de cumplimiento obligatorio por parte del empleador y los trabajadores, todo el personal de la empresa, está obligado a cumplir con las normas sobre SSA que se impartan, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones pertinentes de este Reglamento demás normas de carácter legal.

Art. 7.- Obligaciones y responsabilidades generales de ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA:

a) Implantar la Política de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente (SSA) de la empresa y la difundirá entre sus trabajadores y empleados.

e) Proporcionar al trabajador la ropa de trabajo y el equipo de protección individual evaluado y definido para actividades de campo.

i) Informar a los trabajadores por cualquier medio sobre los riesgos laborales, a fin de prevenirlos o eliminarlos y garantizar que solo aquellos trabajadores que hayan recibido capacitación puedan acceder a las actividades y áreas de alto riesgo.

k) Desarrollar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, considerando su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y demás herramientas relacionadas con cada tipo de riesgo del trabajo.

ñ) Entregar y difundir el presente reglamento, entre todos los trabajadores, comunicando sus reformas y demás normas y disposiciones sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, además revisar la vigencia y efectividad de este reglamento cada dos años.

Capítulo II.- Del sistema de gestión de seguridad y salud: Comité paritario de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA)

Art. 14 De conformidad con el Art. 14 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, D.E. 2393, en todo centro de trabajo en que laboren más de 15 trabajadores deberá conformarse un Comité y en cada obra o frente se conformarán subcomités de Seguridad, Salud y Ambiente, los mismos que estarán integrado en forma paritaria por: tres representantes del empleador y tres representantes de los trabajadores con sus respectivos suplentes.

Art. 15 La duración en funciones de este Comité será de un año, pudiendo sus miembros ser reelegidos indefinidamente. El presidente y el secretario del Comité

serán nombrados de entre sus integrantes principales. Si el presidente representa al empleador, el secretario representará a los trabajadores y viceversa.

Capítulo III.- Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA):

Art. 20.- De conformidad con el Art. 15, numeral 1 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, D.E. 2393, la empresa ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA contará con una Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA), cuando cuenten con cien o más trabajadores estables, dirigida por un profesional con formación académica especializada en Seguridad y Salud en el Trabajo, acreditado ante el Ministerio de Relaciones Laborales, quien reportará a la más alta autoridad de la empresa.

En cada uno de los proyectos, obras o frentes de trabajo existirá un responsable de prevención de riesgos que tendrá formación académica en Seguridad y Salud en el Trabajo, acreditado ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

Capítulo IV.-Servicio Médico:

Art. 24 Cuando sea necesario la presencia del Servicio Médico, este cumplirá las funciones de prevención y fomento de la salud de sus trabajadores.

Art. 25 La Empresa debe conservar en todas las áreas de trabajo, el botiquín con los elementos indispensables para la atención de sus trabajadores, en los casos de emergencia, para accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina.

Capítulo V.- Responsabilidad de Gerentes, Jefes y Supervisores

Art. 32 Responsabilidades del Gerente General:

- b) Apoyar el desarrollo de la Política de Seguridad, Salud y Ambiente de la empresa.
- c) Participar activamente en los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo que se implementen en la empresa.
- e) Evaluar periódicamente el cumplimiento de los planes y programas establecidos.

Capítulo VI.- De la Prevención de Riesgos de la Población Vulnerable

Art. 36 Prohibición de contratar adolescentes menores de edad: la empresa no debe contratar los servicios laborales de personas que tengan menos de 18 años de edad, ni debe realizar convenios ni contratos con terceras personas que tengan esta condición.

Capítulo X.- De la Vigilancia de los Trabajadores

Art. 119 Exámenes médicos preventivos: Los trabajadores deberán realizarse exámenes médicos pre empleo, periódicos y de retiro de todo su personal.

Art. 120 Los exámenes de vigilancia de la salud de los trabajadores se deben practicar en función de los factores de riesgo a que se expone el personal. El tipo y la periodicidad de los exámenes dependen de la evaluación de riesgos en los puestos de trabajo, que se realicen en todas las fases de operación. Los exámenes médicos pre empleo están acordes a los riesgos de los puestos de trabajo.

Art. 121 Los trabajadores deben someterse obligatoria y periódicamente a chequeos médicos generales. Todo personal contratado debe someterse de forma obligatoria e ineludible a todos los exámenes médicos y complementarios.

Capítulo XII.- De la Información y Capacitación en Prevención De Riesgos

Art. 131 La empresa debe informar a los trabajadores por escrito o por cualquier medio, sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y se los capacitará a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Se debe garantizar además que solo aquellos trabajadores que hayan recibido capacitación adecuada, puedan acceder a las áreas de alto riesgo.

Art. 132 Se debe establecer las necesidades de capacitación, la empresa bajo responsabilidad de la Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente, debe elaborar un programa anual y debe controlar permanentemente que se ejecute. Además el Comité de Seguridad, Salud y Ambiente debe vigilar y colaborar para que esta actividad se cumpla.

Art. 133 Todo trabajador que ingrese a la empresa, recibe instrucción básica sobre Seguridad y Salud de Trabajo, instrucción práctica específica sobre el trabajo que va a desempeñar, métodos seguros, riesgos y normas de seguridad establecidas. Este adiestramiento debe estar a cargo del jefe inmediato.

Capítulo XII.- Gestión Ambiental

Art. 138 Los requerimientos ambientales de la Empresa ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA, deben estar enfocados a prevenir la contaminación ambiental, reducir el consumo de recursos naturales y el compromiso de reducir, recuperar y reciclar, los residuos cuando sea posible.

2.2.2.4 Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos:

La lucha contra el lavado de activos, el financiamiento de terrorismo y otros delitos, será la prioridad de la compañía porque son delitos que atentan contra la integridad y el funcionamiento del todo un sistema financiero a nivel global, por tal razón esta norma implementara mejoras y controles acogiéndonos con responsabilidad a las recomendaciones de los organismos internacionales y nacionales especializados en la materia, a más de las buenas practicas operacionales y éticas. En tal sentido este manual tiene como objetivo crear conciencia de prevención y tener procesos y políticas de control interno para detectar, combatir y minimizar las diversas modalidades en las cuales la compañía pueda ser utilizada, sea involucrada o sirva de medio para realizar operaciones que facilite lavar dinero y cometer delitos. (Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, 2014, pág. 2)

Art. 1 Introducción

El Oficial de Cumplimiento, el Representante Legal, la Junta General de Socios y en general los Trabajadores de la Compañía dentro de sus respectivas competencias y

funciones, velarán por el adecuado funcionamiento del sistema de administración de riesgos de lavado de activos , financiación del terrorismo y otros delitos.

Art. 2 Objetivo

Este manual tiene como objetivo crear conciencia de prevención y tener procesos y políticas de control interno para detectar, combatir y minimizar las diversas modalidades en las cuales la compañía pueda ser utilizada, sea involucrada o sirva de medio para realizar operaciones que facilite lavar dinero y cometer delitos.

Art. 7 Responsabilidades y Facultades

Se establece las funciones en relación a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, a fin de obtener procesos de aplicación objetiva a las normas vigentes referentes a la materia, las siguientes:

- a) Junta General de Socios
- b) Representante Legal
- c) Oficial de Cumplimiento
- d) Trabajador Interno

Art.9 Debida Diligencia

Para la debida diligencia se deberá llenar formularios denominados:

- Conoce a tu cliente
- Conoce a tu proveedor
- Conozca a su trabajador
- Declaración de Origen Lícito de Recursos

Mediante los cuales se requerirá a la persona la provisión de información, que permita a la compañía un adecuado conocimiento del perfil y origen de los fondos que guarden relación con las actividades declaradas con su capacidad económica entre otros.

Art. 12 Política de no Aceptación De Clientes

Personas que constan en listas de observados nacionales e internacionales o sentenciados por delitos de lavado de activos y financiamiento de terrorismo y otros delitos. Personas constituidas o residen en países considerados como paraísos fiscales.

CAPÍTULO 3

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

3.1 Historia de la empresa

ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., creada legalmente en el año 2002, de nacionalidad ecuatoriana y domiciliada en el Distrito Metropolitano de Quito. La participación de los socios está conformada por la Sra. María Eugenia Rosales 70%, Srta. Johanna Tapia 27% y Sr. Farid Tapia 3%.

El 20 de julio del 2011 se efectúa una reforma en la cesión de participación de las acciones de la empresa, a consecuencia de lo mencionado los accionista son: Sr. Gustavo Tapia R. 60% y la Sra. María Eugenia 40%. (Superintendencia de Compañías, 2011, págs. 1-2)

ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., creada para brindar servicios en actividades de Ingeniería Civil tanto al sector público como privado dentro y fuera de la nación ecuatoriana. Tiene como meta aumentar su participación en el mercado de la construcción así como su rentabilidad, tiene decidido incrementar maquinaria de última generación en las ejecuciones de sus trabajos. Cada proyecto es meticulosamente estudiado y revisado por nuestros profesionales para asegurar un trabajo de calidad a satisfacción del cliente.

3.2 Elementos administrativos de la empresa

ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., para alcanzar sus objetivos planteados de corto y largo plazo se fundamenta en su misión y visión, debido a que se convierten en pilares fundamentales para su desarrollo empresarial.

Los elementos que se mencionan a continuación están siendo tomados directamente de la página <http://abconstrucciones.com/>, en donde tienen ellos publicado lo relacionado a: Misión, visión, objetivo, estrategias, organigrama y normas internas.

3.2.1 Misión

ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., es una empresa constructora de proyectos de obras viales, hidráulicas, sanitarias y civiles, que participa en el sector público y privado, proporcionando la gestión y servicios necesarios para diseñar, construir y explotar infraestructuras y servicios que contribuyan de un modo eficiente, sostenible y seguro al bienestar de las personas.

3.2.2 Visión

Ser la mejor y más eficiente empresa constructora del Ecuador, siendo líderes en el mercado por responsabilidad y eficiencia, cumpliendo con los plazos estipulados en la prestación de soluciones orientadas al bienestar del ciudadano, al progreso de la sociedad y al desarrollo sostenible. Una empresa diversificada e integrada, comprometida con sus empleados y admirada por su capacidad de crear valor y de innovar para dar respuesta a las nuevas necesidades sociales.

3.2.3 Objetivo

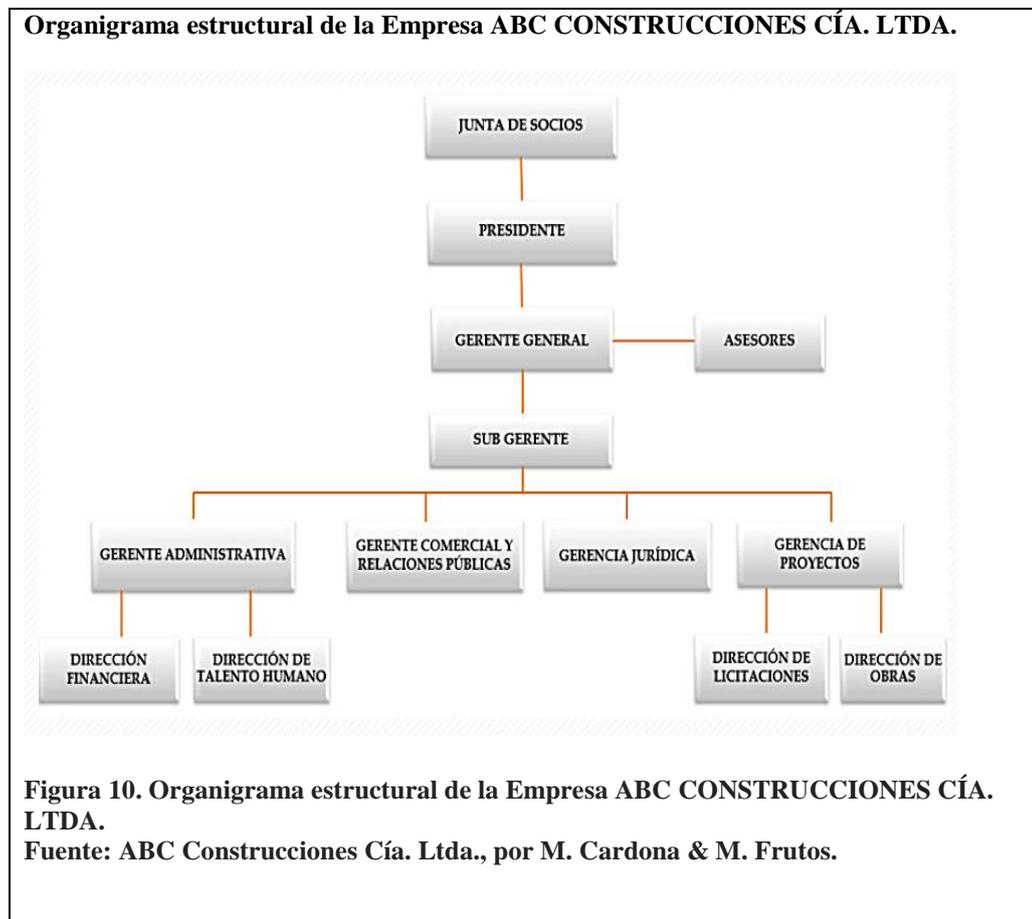
Compromiso permanente de alcanzar la excelencia, calidad, ética e integridad, lealtad, innovación, seguridad, orientación al cliente, responsabilidad, trabajo en equipo, disciplina, interés por el bienestar y desarrollo de los trabajadores-capital humano.

3.2.4 Estrategia

Buscar oportunidades de crecimiento en proyectos de mediana y gran complejidad, buscar alianzas estratégicas con grandes empresas en el área de la construcción a nivel nacional e internacional, para crecer en el tiempo, alcanzando siempre estándares de

calidad y eficiencia para bajar los costos, minimizar los procesos y ser siempre competitivos.

3.3 Organigrama



3.4 Grado de Aplicabilidad de las Normas Internas

Es responsabilidad de la empresa dar cumplimiento de lo estipulado en los reglamentos establecidos, la cual debe formar el marco de referencia para establecer y revisar periódicamente los objetivos de la organización en todos los niveles.

El Código de Ética que maneja la Empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., tiene como fundamento la moral y la ética, que se vincula con sus actividades empresariales para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, misión, visión, estrategias y políticas, es decir que se convierte en parte integral de la cultura organizacional; la misma que permite determinar valores y principios con los que se

maneja la alta gerencia para interrelacionar a la empresa con sus colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.

En marco de lo señalado anteriormente la RSE que se refleja en el Código Ético no tiene gran relevancia

En el Reglamento Interno de Trabajo se estipula los derechos y obligaciones tanto de la empresa como de los trabajadores, que permite armonizar sus actividades.

Los trabajadores de obra tienen una modalidad especial a los empleados administrativos debido a que sus contratos son de obra cierta, lo que implica que su trabajo se convierta en estacional, sin embargo es el compromiso de la empresa en volverlos a contratar para nuevas obras con todos los beneficios que estipula la ley y garantizar su estabilidad en el tiempo que dure el proyecto, dotándoles de vestimenta adecuada, alimentación y hospedaje.

Cabe mencionar que la empresa paga horas extras a todos sus empleados administrativos y obreros, sin restricción alguna pese a que la ley impone un límite de horas extras o suplementarias.

El Reglamento de SSA que tiene la empresa abarca muchos temas que lastimosamente no se da cumplimiento debido a que no se manejan ciertas actividades de riesgos para el personal, por otro lado la empresa cumple con los requisitos mínimos del presente reglamento en cuanto a uniformes y protección de seguridad al momento de operar maquinaria y equipo caminero.

Referente a exámenes médicos periódicos del personal de obra, lo realizan como requisito previo para trabajar con la Constructora Norberto Odebrecht, más no como lo estipula el mismo reglamento.

Pese a que en el reglamento se especifica una adecuada clasificación de desechos y reciclaje, la empresa no cuenta con lo mencionado, debido a que no ha existido un interés ni por los empleados ni por la Gerencia.

La empresa únicamente realiza remediación ambiental cuando el Estado lo exige, mas no como política de la misma.

Existe un comité paritario pero no realiza campañas o charlas referentes a SSA de prevención de riesgos, pese a que lo estipula el reglamento y cronograma de actividades del mismo.

La empresa cumple con enviar la información mensual requerida por la entidad reguladora de Unidad de Análisis Financiero (UAF) que lo realiza el Oficial de Cumplimiento como lo estipula el Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.

La empresa no mantiene en archivos físicos o digitales de los formularios de perfil de clientes y proveedores pese a que en el manual mencionado anteriormente lo estipula.

La ventaja de trabajar con el sector público y con empresas grandes no existe conflicto en la licitud de fondos como lo menciona el manual.

3.5 FODA de la Empresa

El análisis FODA es una herramienta que permite visualizar la situación actual de la empresa, permitiendo a los directivos obtener un diagnóstico preciso que les permita tomar decisiones, acorde con la misión de la empresa.

El FODA es una sigla que significa: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Las Fortalezas y Debilidades son internas propias de la organización por lo se puede actuar directamente sobre ellas, en cambio las Oportunidades y las Amenazas son externas por lo que resulta difícil su modificación.

Luego una visión general a la empresa ABC CONSTRUCCIONES Cía. Ltda., se observa lo siguiente:

FORTALEZAS:

- Es una empresa con una importante trayectoria de 12 años en el mercado.
- Accesibilidad a la conformación de Consorcios con otras empresas para licitación de proyectos.
- El personal técnico externo es debidamente calificado para los proyectos que se postula la empresa
- El Representante Legal de la empresa es influyente en el mercado de la construcción civil en proyectos públicos principalmente.
- Cuenta con maquinaria propia para la ejecución de sus obras.
- Fiel cumplimiento de los requisitos financieros para licitar en el Sector Público.
- La empresa cumple con las normas de Seguridad Industrial con sus trabajadores, proveyendo de dotación de uniformes, herramientas e implementos de seguridad.
- Genera fuentes de trabajo indirecto a la población aledaña.

OPORTUNIDADES:

- Fuerte inversión del sector público en obras viales, hidráulicas, sanitarias y civiles.
- Crecimiento de nuevo mercado en la ejecución de obras con empresas privadas.
- Se cuenta con mano de obra inmediata para trabajos de menor importancia como albañilería, plomería, mecánicos, entre otros en el área de influencia.
- Excelente nivel crediticio frente a la banca, recibiendo préstamos para la adquisición de maquinaria.
- Confianza y credibilidad de otras empresas al momento de crear alianzas para licitaciones públicas.

DEBILIDADES:

- Falta de capacitación al personal de obra.
- Ausencia de un proceso de selección y reclutamiento adecuado.
- Carece de una política salarial en función al desempeño de sus colaboradores.

- Se aplica la contabilidad general, cuando lo óptimo sería aplicar contabilidad de costos en base a los APUS de las ofertas que se manejan.
- Crecimiento profesional limitado.
- No existe un manual relacionado a las buenas prácticas ambientales en los proyectos que se ejecutan.
- Falta de promoción y publicidad en los servicios que presta la empresa.
- Los gastos que se incurren en una licitación son altos y no recuperables.
- No existe actividades de integración del personal de obra con el administrativo, lo que muchas veces entorpece las actividades cotidianas.
- No hay política de uso de desperdicios tanto en obra como en oficinas.
- Ausencia de un sistema de RSE.

AMENAZAS:

- Variación de las condiciones climáticas para la ejecución de proyectos adjudicados.
- Impedimento de las poblaciones aledañas quienes no permiten el libre acceso a empresas constructoras sin recibir algún beneficio a cambio.
- Pago de arriendos para la maquinaria por el uso de propiedad privada dentro del área de influencia.
- Obtención de licencias y permisos para la construcción de ciertos proyectos y alta sumas de dineros por conceptos de los mismos
- Incremento de un porcentaje en la tabla salarial anualmente, lo que repercute en la libre contratación de mano de obra.
- Los altos costos de mantenimiento que representa la maquinaria de construcción.
- Constante rotación del personal en obra.
- Restricción en la importación de repuestos y maquinaria usada, debido a que son diferentes partidas arancelarias entre nuevas y usadas.

3.6 Descripción de la problemática actual

En la empresa se detectó que no tiene una imagen positiva por parte de una proporción significativa de la sociedad, a causa de esto existe una falta de planes de manejo ambientales que promuevan el desarrollo sostenible de cada una de las actividades desarrolladas por la empresa, lo que disminuye su competitividad y posicionamiento en el mercado. Los bajos incentivos laborales, escasas políticas de aplicación de los mismos, escasa capacitación laboral y contratación personal genera una alta rotación del personal. No hay una vinculación directa con la sociedad por lo que se carece de la interrelación de la empresa con la comunidad.

A partir del literal 3.8 se expone el tipo de investigación de campo, diseño de investigación, tipo de estudio de investigación y el método de investigación que se usó para determinar técnicamente este problema.

Frente a esta problemática se presentaron las siguientes interrogantes:

¿Existe un sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa ABC Construcciones Cía. Ltda.?

¿Por qué la empresa “ABC Construcciones Cía. Ltda.” no ha diseñado un sistema de Responsabilidad Social Empresarial?

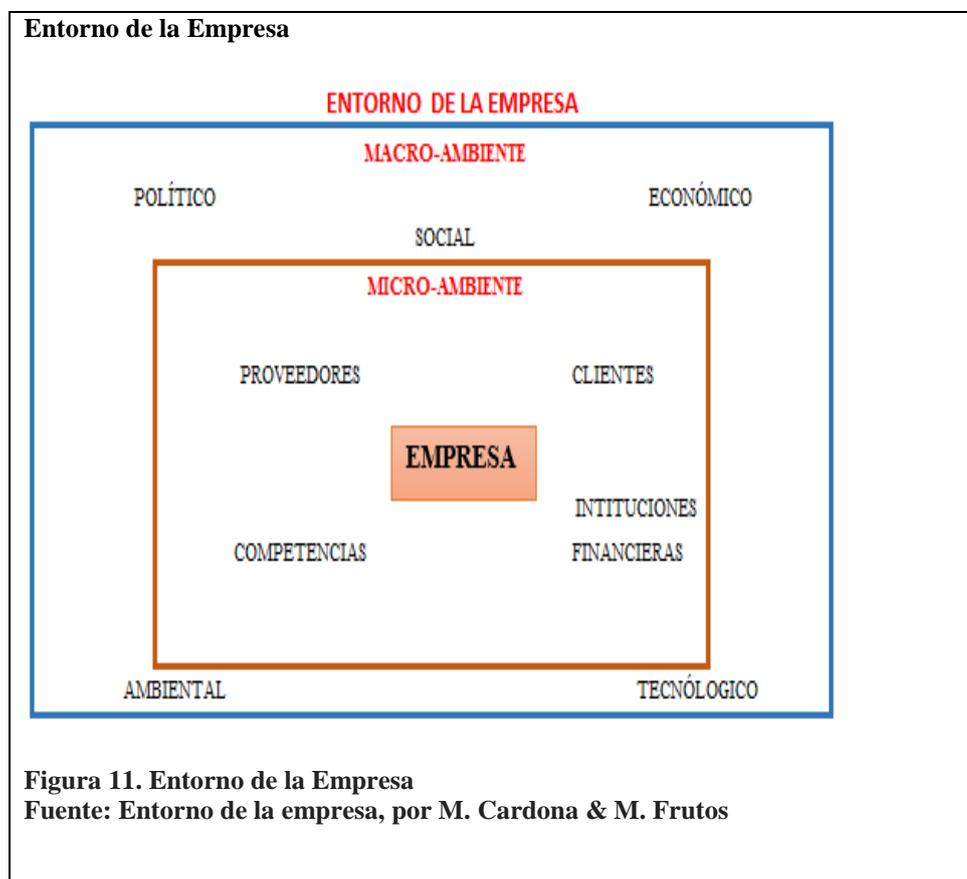
¿Cuál es una de las causas porque no se ha aplicado la Responsabilidad Social Empresarial?

¿Cuáles serían los efectos de no contar con un sistema de Responsabilidad Social Empresarial?

3.7 Análisis del entorno de la empresa

La empresa se ve rodeada de varios elementos internos y externos que afectan sus actividades de forma positiva o negativa, es importante el análisis de estos elementos para determinar oportunidades en el mercado y amenazas del mismo.

En la figura 11 se muestra el Macro-ambiente y Micro ambiente que se encuentra el factor político, social, económico, ambiental, tecnológico, proveedores, cliente, competencia, instituciones financieras y grupos de poder.



3.7.1 Macro Ambiente

El análisis del macro ambiente es importante para la empresa por los diferentes factores externos a los que se ve expuesta y no puede tener control sobre estos, en este caso se ha tomado el factor político, social, económico, ambiental y tecnológico para la empresa ABC CONSTRCCIONES CIA. LTDA.

A través del tiempo el mercado se ha convertido más competitivo por lo tanto las empresas deben estar innovando sus estrategias para mantenerse y saber aprovechar las oportunidades para fortalecerse.

3.7.1.1 Factor Político

La empresa por tener contratos con el Estado se sujeta al manual de usuario del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), este manual hace referencia al Registro Oficial, es un sistema burocrático que se tiene que pasar por varias etapas.

Cada proyecto tiene sus pliegos para su elaboración de la oferta en que las empresas participan, cabe mencionar que se tiene que cumplir al pie de la letra con lo solicitado en los pliegos caso contrario es motivo de descalificación.

En el sector Privado se hace referencia a los precios de materiales de construcción, mano de obra, proyectos, transportes y demás rubros que conforma la construcción que es determinado por la Cámara de la Construcción.

En el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL), las empresas que pertenezcan al sector de la construcción se acogen a la normativa exclusiva de contratos para obreros, en los cuales se deberá registrar el tipo de contrato, nombre del proyecto y vigencia del mismo. El contrato será registrado en línea de la página del MRL y entregar la documentación física que solicita en las dependencias de cada Provincia. Además las empresas obligatoriamente deben elaborar su Reglamento de Reglamento de Seguridad tiene como objeto diseñar, coordinar y ejecutar la política de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual será aprobado por el MRL.

La empresa como ente jurídico presenta a las diferentes entidades públicas de control la siguiente información: declaraciones del IVA, IR, Anexo Transaccional Simplificado (ATS) de manera mensual y en el mes de marzo del siguiente año presenta sus Balances al Servicio de Rentas Internas (SRI). Estados Financieros bajo

NIFFS, Informe de Comisario y demás documentación habilitante a la Superintendencia de Compañías.

El factor político representa una amenaza media-alta, debido a que las leyes cambian constantemente en especial lo laboral debido a que cada año sube el sueldo y representa un mayor gasto por el número de empleados y a los nuevos organismos gubernamentales que se crean para control y regulación de actividades y multas altas en el incumplimiento de la ley.

3.7.1.2 Factor Social

Por ley todos los trabajadores deben estar afiliados desde el primer día de trabajo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), caso contrario la empresa será sancionado con valores altos y significativos.

En la tabla 3 se muestra un cuadro comparativo trimestral de los principales indicadores del mercado laboral población urbana, en relación al año anterior del primer trimestre la Población en Edad de Trabajar (PET) bajo de 84.7% a 82.2%. Población Económicamente Activa (PEA) bajo de 54.9% a 54.0%; de esta se subdivide en ocupados que bajo del 94.5% al 94.40% con su correspondiente clasificación; desempleados subió de 4.6% a 5.6%, de esta se subdivide en otras. Población Económicamente Inactiva (PEI) subió de 45.10% a 46%.

Tabla 3. Principales Indicadores del Mercado Laboral Población Urbana

CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN		2013 Mar.	2014 Mar.	Δ ▽
Población en edad de Trabajar (PET)		84,70%	82,20%	▽
Población Económicamente Activa (PEA)		54,90%	54,00%	▽
Ocupados		94,50%	94,40%	▽
Ocupados no clasificados		1,90%	0,40%	▽
Ocupados Plenos		48,40%	49,70%	Δ
Subocupados		45,00%	44,40%	▽
Visibles		8,30%	8,50%	Δ
Otras Formas		36,70%	35,90%	▽
Desocupados/Desempleados		4,60%	5,60%	Δ
Cesantes		3,50%	4,10%	Δ
Trabajos Nuevos		1,20%	1,50%	Δ
Desempleo Abierto		4,20%	4,70%	Δ
Desempleo Oculto		0,50%	0,90%	Δ
Población Económicamente Inactiva (PEI)		45,10%	46,00%	Δ

Nota: Variación de población ecuatoriana. Fuente: ENEMDU, por M. Cardona & M. Frutos.

Estos indicadores sirven a la empresa para determinar el nivel de desempleo, el mismo que representaría una oportunidad media, debido a que se puede contratar personal por temporadas de acuerdo a los diferentes proyectos que estén ejecutándose.

3.7.1.3 Factor Económico

El factor económico es importante para el desarrollo y progreso del país, estos factores también influyen en la toma de decisiones de las empresas al momento de desempeñar sus actividades.

3.7.1.3.1 El Producto Interno Bruto (PIB)

El PIB es el valor económico de todos los bienes y servicios producidos en un país en un determinado período.

En la figura 12 según el BCE se muestra el incremento del PIB en un 3.5 % en el segundo trimestre del 2014 en relación al mismo periodo del anterior año, este crecimiento en el sector no petrolero, superando así los 17 millones de dólares, aportó con el 0.70% para la economía del país. Cabe mencionar que el sector no petrolero en los últimos 18 meses ha mantenido un desarrollo sostenible.

PIB Segundo Trimestre 2014

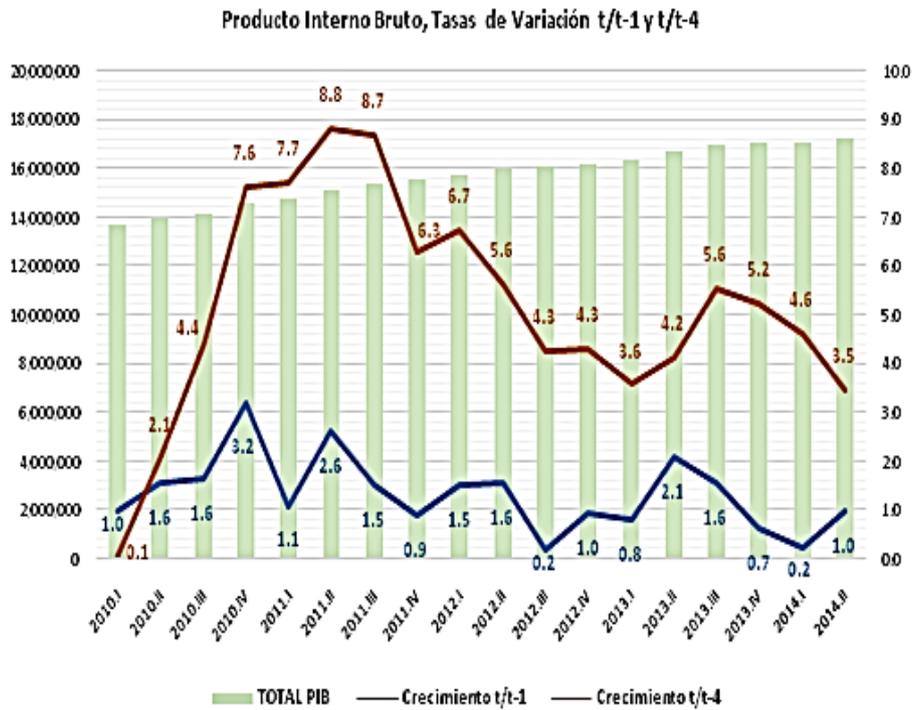
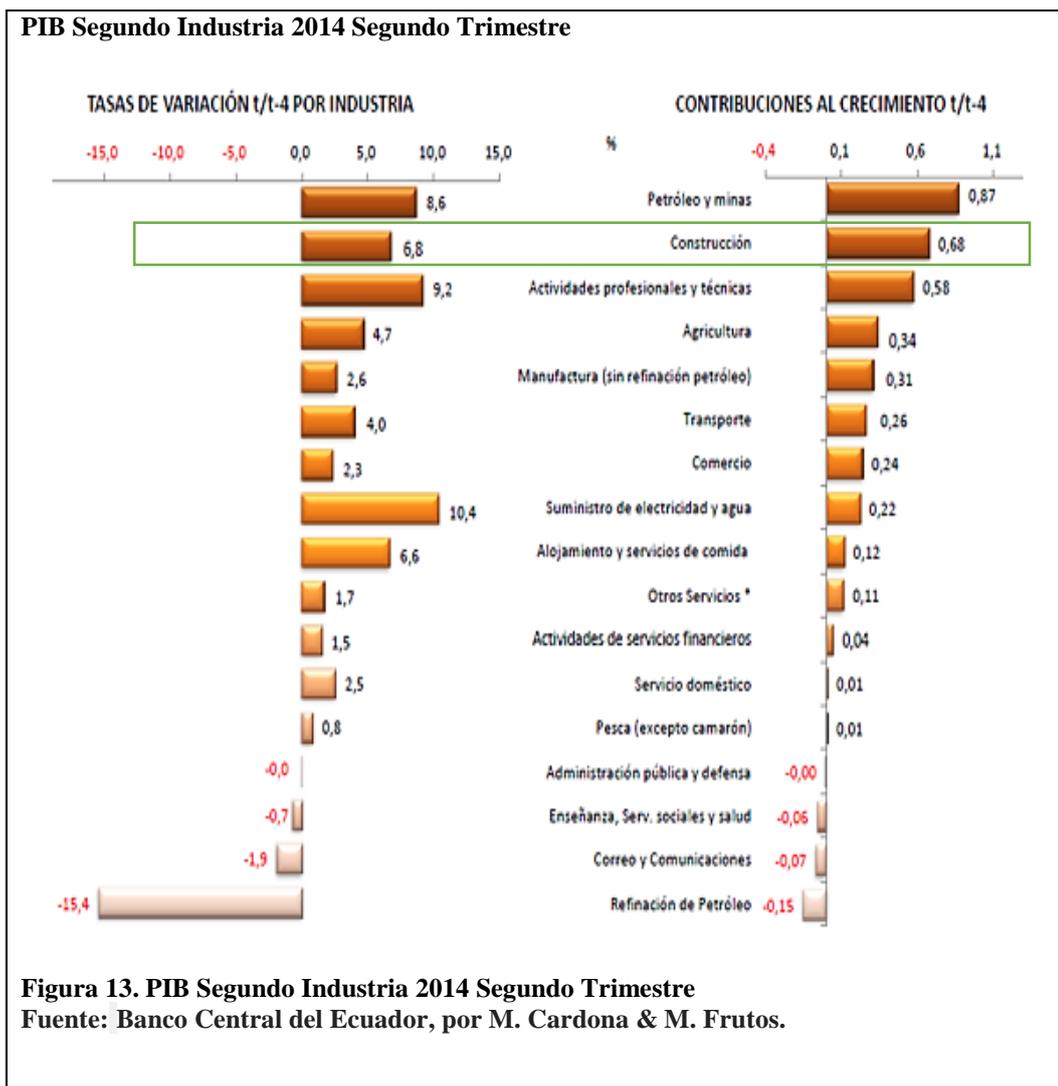


Figura 12. PIB Segundo Trimestre 2014
 Fuente: Banco Central del Ecuador, por M. Cardona & M. Frutos.

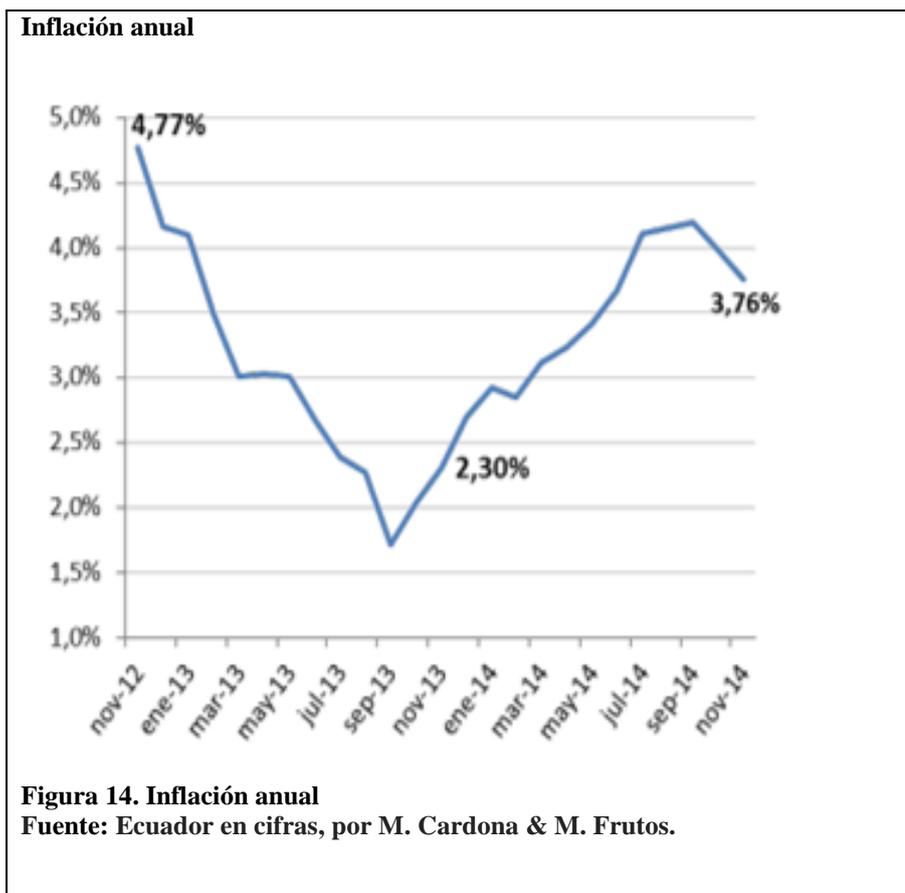
En la figura 13 según el BCE se muestra las 17 industrias que componen el PIB, solo se toma en cuenta a los 5 primeros lugares más importantes, en el primer lugar se encuentra las actividades de petróleo y minas con un aporte del 0.87%, en segundo lugar la construcción que tuvo lugar a un 0.68%, tercer lugar actividades de profesionales y técnicos que alcanzó el 0.58%, el cuarto lugar para la agricultura con 0.34% y por último la manufactura (sin refinación de petróleo) alcanzó un 0.31%.



3.7.1.3.2 Inflación

La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.

En la figura 14 se muestra el historial de la inflación anual en el Ecuador desde el año 2012 hasta el 2014, en el 2012 a noviembre la inflación era del 4.77%, para el 2013 en noviembre la inflación bajo a 2.30% y en el 2014 subió a 3.76%, por lo tanto la inflación se mantiene en relación a los otros meses.



3.7.1.3.3 Canasta Básica

El cálculo de la inflación debe integrarse con un conjunto de bienes y servicios que consumen los hogares o tienen la probabilidad de consumir mensualmente, a este conjunto lo denominamos canasta familiar.

El BCE menciona que existen 2 tipos de canastas: la canasta familiar básica que se compone de 75 productos y canasta familiar vital conformada por 73 productos, el ingreso mensual familiar esta constituido por 4 personas con el 1,6 perceptores de ingresos de un sueldo básico unificado.

En la tabla 4 se observa que en el mes de noviembre de 2014 el costo de la canasta familiar básica es de \$644.74, con un incremento del 0.29% en relación al mes anterior, el ingreso mensual familiar es de \$634.67 lo que significa que hay una diferencia de \$10.08 por cubrir el valor total de la misma.

Tabla 4. Canasta Familiar Básica, variación mensual y restricción en el consumo

Mes	Canasta Básica (a)	Variación mensual	Ingreso Mensual Familiar (b)	Restricción en el consumo (a)-(b)
nov-13	617,54	0,57%	593,60	23,94
dic-13	620,86	0,54%	593,60	27,26
ene-14	628,27	1,19%	634,67	-6,40
feb-14	628,22	-0,01%	634,67	-6,45
mar-14	632,19	0,63%	634,67	-2,48
abr-14	633,61	0,22%	634,67	-1,06
may-14	634,27	0,10%	634,67	-0,40
jun-14	634,67	0,06%	634,67	0,00
jul-14	637,00	0,37%	634,67	2,33
ago-14	638,06	0,17%	634,67	3,39
sep-14	641,20	0,49%	634,67	6,53
oct-14	642,85	0,26%	634,67	8,18
nov-14	644,74	0,29%	634,67	10,08

Nota: Variación mensual de la Canasta Familiar Básica desde noviembre 2013 hasta el 2014.
Fuente: Ecuador en cifras.

En la sierra el costo de la canasta familiar básica es \$648.99; Cuenca tiene la canasta mas cara que asciende a \$664.41, en la costa \$643.91.

En la tabla 5 según la página web www.ecuadorencifras.gob.ec menciona que en el mes de noviembre de 2014 el costo de la canasta familiar Vital es de \$664.38, con una disminución del -0.04% en relación al mes anterior, el ingreso mensual familiar es de \$634.67 lo que significa que hay un excedente de \$170.29 del ingreso familiar.

Tabla 5. Casa Familiar Vital, variación mensual y restricción en el consumo

Mes	Canasta Vital (a)	Variación mensual	Ingreso Mensual Familiar (b)	Recuperación en el consumo (a)-(b)
nov-13	442,11	0,69%	593,60	-151,49
dic-13	444,78	0,60%	593,60	-148,82
ene-14	449,54	1,07%	634,67	-185,13
feb-14	449,54	0,00%	634,67	-185,13
mar-14	452,74	0,71%	634,67	-181,93
abr-14	453,66	0,20%	634,67	-181,01
may-14	454,16	0,11%	634,67	-180,51
jun-14	455,21	0,23%	634,67	-179,46
jul-14	458,02	0,62%	634,67	-176,65
ago-14	457,95	-0,02%	634,67	-176,72
sep-14	462,40	0,97%	634,67	-172,27
oct-14	464,55	0,46%	634,67	-170,12
nov-14	464,38	-0,04%	634,67	-170,29

Nota: Variación mensual de la Canasta Familiar Vital desde noviembre 2013 hasta el 2014.
Fuente: Ecuador en cifras.

En la sierra el costo de la canasta familiar vital es \$467.18, en la costa \$643.9, Manta tiene la canasta mas cara que asciende a \$687.70.

Para la empresa ABC el factor económico representa una oportunidad debido a que el sector de la construcción tiene un gran aporte en la contribución del PIB, pese a que la inflación aumentó en relación al año anterior se mantiene un equilibrio económico.

Sin embargo el aumento o disminución de las factores económicos mencionados anteriormente, no inciden directamente el la RSE de cualquier empresa, debido a que estos factores influyen a las actividades de la empresa y no se puede tener un control directo ya que son externos.

3.7.1.4 Factor Ambiental

Las empresas que realizan actividades relacionadas con la construcción tiene mayor insidencia con el medio ambiente, de lo cual cada una es responsable de la manera en que lleva a cabo sus operaciones, sin embargo la Constitucion ecuatoriana respalda al

cuidado y protección del mismo. Cabe mencionar que las empresas adjudicadas a proyectos con el Estado cumpliendo específicamente en la parte ambiental lo que estipulan los pligos.

En la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.; sus principales obras y proyectos adjudicados se sitúan principalmente en la región costa, convirtiéndose así en trabajos estacionales por cambio climático.

Esto implica un amenaza alta por las condiciones climáticas de la region costa, cuando se produce el invierno, debido a que se suspende el trabajo generando así un gasto por la paralización y movilización de maquinaria a otro sector, pago personal operativo y demás gastos incurridos.

3.7.1.5 Factor Tecnológico

La globalización ha permitido grandes avances tecnológicos, lo que implica una gran dinámica e interrelación en todo el mundo, permitiendo así apertura a nuevos mercados en el sector empresarial.

En la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA no implica tecnología de punta en cuanto a equipo caminero y maquinaria pesadas para la parte operativa, por las actividades que realiza no implica mayor inversión.

La empresa adquiere cada cierto tiempo equipos de oficina modernos, a demás anualmente contrata sistema de rastreo satelital para vehículos y maquinaria de propiedad de la empresa que le permite tener un mayor control de los mismos, sistemas de control biométrico moderno para el personal, compra smarphone moviltalk movistar para el personal para mantener una comunicación constante debido a que en el sector en el que se opera no hay cobertura buena covertura telefónica.

Se considera una oportunidad alta debido a gracias a los avances tecológicos que ofrece el mercado facilita el trabajo y control administrativo en las actividades de la empresa, facilitando oportunidades para la creación de nuevos mercados.

3.7.2 Micro Ambiente

El análisis del micro ambiente es trascendental para la empresa por los factores internos con los que se relaciona, en este caso se ha tomado en cuenta a los proveedores, clientes, competencia, instituciones financieras y grupos de poder para la empresa ABC CONSTRCCIONES CIA. LTDA.

3.7.2.1 Proveedores

ABC CONSTRCCIONES CIA. LTDA., considera a sus proveedores como parte fundamental de la empresa, permitiendo así el cumplimiento de los proyectos y contratos adjudicados con sus clientes, estableciendo así alianzas estratégicas, los proveedores con los que se maneja son fijos debido a la confianza, garantía y experiencia que estos le brindan.

Solo hay 1 proveedor internacional que es el que distribuye repuestos y accesorios de maquinaria y equipo caminero, por sus bajos costos que implica, todos los proveedores son nacionales, algunos de ellos son estacionales por los diferentes proyectos y necesidades de la empresa.

En el presente contrato que se mantiene con la Constructora Norberto Odebrecht, sus principales proveedores son:

- Supervolpe Compañía Transporte Pesado en Volquetas S.A.
- Barragán Álvarez Alexi Daniel.
- Constructora Río Amazonas Amazonasconstru S.A
- Barragán Borja José Luis.

Los proveedores representan una oportunidad alta, debido a que los precios que manejan son competitivos, la experiencia que manejan y calidad de los servicios y bienes que ellos ofrecen para obtener un margen de ganancia.

3.7.2.2 Clientes

El principal cliente de la empresa ABC CONSTRCCIONES CIA. LTDA., es el Estado para la ejecución de obras adjudicadas en la Región Costa, por lo tanto es importante el cumplimiento de los contratos en el tiempo estimado ya que de esto depende el no ser calificado como contratista incumplido, lo que implica no volver a trabajar con el Estado.

Actualmente la empresa tiene un contrato firmado para 2 años en verano en la Región de la Costa con la Constructora Norberto Odebrecht del sector privado, este proyecto es estacional debido a que se lo realiza únicamente en verano.

Los clientes representan una oportunidad alta ya que permite que la empresa tenga experiencia en el sector público y privado, permitiendo así satisfacer las necesidades de sus clientes potenciales y mejorando su currículum.

3.7.2.3 Competencia

En el mercado existe una gran cantidad de empresas constructoras, pero la mayoría de empresas se especializa en varias áreas como estructural, inmobiliarias, civiles, entre otras; permitiendo que todas tengan la oportunidad de permanecer en el mercado.

Las principales empresas constructoras competidoras directas de ABC CONSTRCCIONES CIA. LTDA., son las siguientes:

- Consermin
- Andrade Gutiérrez
- Constructora Norberto Odebrecht

Cabe mencionar que con la empresa Consermin se ha conformado Consorcios para poder licitar en el sector público ya que muchos contratos del estado se basan en el patrimonio de la empresa y experiencia en obras ejecutadas.

La competencia puede significar por un lado una oportunidad alta para la conformación de consorcios al momento de licitar y por otro lado una amenaza por la experiencia en el mismo sector económico.

3.7.2.4 Instituciones Financieras

Las Instituciones Financieras permiten el ahorro de dinero de los depositantes y otorgan diferentes líneas de créditos a los prestamistas. Está compuesto por Bancos, Mutualistas, Sociedades Financieras, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías emisoras de Tarjeta de Crédito.

En la tabla 6 se muestra la Tasa de interés activa y pasiva a los diferentes segmentos para créditos al mes de noviembre de 2014 referencial según el BCE.

Tabla 6. Tasa de interés

Tasas de Interés			
Noviembre 2014			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.13	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.52	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	10.99	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.96	Consumo	16.30
Vivienda	10.72	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.42	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.12	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.47	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
	% anual		% anual
Depósitos a plazo	5.07	Depósitos de Ahorro	1.12
Depósitos monetarios	0.53	Depósitos de Tarjetahabientes	0.85
Operaciones de Reporto	0.11		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
	% anual		% anual
Plazo 30-60	4.22	Plazo 121-180	5.48
Plazo 61-90	4.44	Plazo 181-260	5.87
Plazo 91-120	5.23	Plazo 361 y más	7.15
4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 009-2010)			
5. TASA BÁSICA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR			
6. OTRAS TASAS REFERENCIALES			
Tasa Pasiva Referencial	5.07	Tasa Legal	8.13
Tasa Activa Referencial	8.13	Tasa Máxima Convencional	9.33

Nota: Tasa de interés a noviembre de 2014 Fuente: Banco Central del Ecuador.

La empresa realizó un préstamo para el financiamiento de una excavadora a un plazo de 48 meses con una tasa efectiva del 11.83% en el Banco de la Producción lo que va de acuerdo a la tasa referencial del BCE.

Las Instituciones financieras representan una oportunidad para acceder a préstamos empresariales para inversión en proyectos, adquisición maquinaria, mejoramiento de

infraestructura e incluso solventar obligaciones con entidades de control como el SRI, IESS y pago de nómina.

3.8 Investigación de campo

La propuesta de intervención del trabajo de titulación consiste en formular un proyecto enfocado a la Responsabilidad Social Empresarial como una integración voluntaria, por parte de la empresa en sus preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales mediante un Diseño de un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.

3.8.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación que se utiliza es el transversal no experimental porque permite analizar al mismo tiempo y una sola vez para diagnóstico las diferentes variables de los grupos a los que va enfocada como son: proveedores, colaboradores, cliente y comunidad.

3.8.2 Tipos de estudio de investigación

Los tipos de estudio que se utiliza en el presente trabajo son: Descriptivo y explicativo que se describe a continuación:

Descriptivo: Permite la recolección y toma de información para la descripción de las variables para el diseño de Sistema de RSE, para ello se utilizara un enfoque cuantitativo y cualitativo.

Explicativo: Se realizar un análisis de la información primaria como la información secundaria para la estructuración del Sistema de RSE para determinar las causas y efectos de las variables.

3.8.3 Método de investigación

Se aplica cuatro tipos de métodos que son: Deductivo, Inductivo, Análisis y Síntesis al presente trabajo.

- El método deductivo se basa al marco teórico del presente trabajo y la formulación de la propuesta de solución.
- El método inductivo basándose en la situación problema y sus medidas de solución.
- El método de análisis de las variables a las diferentes áreas de acción.
- Método de síntesis en los resultados obtenidos de las herramientas utilizadas para este estudio, elaboración de conclusiones y preparación del Sistema de RSE.

3.8.4 Población y muestra

Se va a determinar la población y muestra a los diferentes grupos involucrados en este estudio que son: colaboradores, cliente, proveedores y comunidad en el área de influencia.

Los colaboradores de la empresa al mes de octubre son 25 lo que significa que la población es igual a la muestra y no aplica fórmula.

En el anexo 1 se muestra la nómina del personal correspondiente al mes de octubre de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA LTDA.

Actualmente cuenta con 5 clientes, 2 de ellos son del sector público y los otros 3 son del sector privado, por consiguiente la población es igual a la muestra y no aplica fórmula, a continuación se indica los clientes según la tabla 7.

Tabla 7. Clientes de la empresa

SECTOR PUBLICO			
1	CONSORCIO AEROPORTUARIO DE TACHINA	179235023900C	M T O P
	CONSORCIO ESMERALDAS ETAPA III	179245176000C	
	CONSORCIO PORTUARIO DE SAN MATEO	179239254300C	
	CONSORCIO PORTUARIO DE TACHINA CONSERMIN S.A.	179238628400C	
2	DEMARCAACION HIDROGRAFICA DE MANABI	176815221000C	

SECTOR PRIVADO		
3	CONSTRUTORA NORBERTO ODEBRECHT S. A.	099087201500C
4	VIALSECONSULT CONSULTORIA VIAL CIA. LTDA.	179213227400C
5	VIALSECONSULT MAXTELCOM	179249626800C

Nota: Clientes de la empresa. Fuente: ABC Construcciones Cía. Ltda., por M. Cardona & M. Frutos.

La empresa cuenta con una cartera de 63 proveedores, su muestra se calcula mediante la fórmula para población finita con los siguientes parámetros:

$n = ?$

Nivel de significación: 95% $\implies z \pm 1,96$

Error Muestral: 5%

$P = 0,50$

$Q = 0,50$

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N - 1) * (E)^2}$$

$$n = \frac{63 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + (63 - 1) * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{60.51}{1.12} = 54$$

En el anexo 2 se muestra el cuadro de proveedores de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.

De acuerdo a la fórmula utilizada se tiene que realizar 54 encuestas a los proveedores de la empresa.

Para determinar la muestra de la comunidad se ha tomado como referencia el área de influencia donde se está trabajando actualmente, ubicado en la provincia del Guayas, cantón Palestina, recinto Macul.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC del último censo realizado en el año 2010, el cantón Palestina tiene 16.065 habitantes, del cual se segmenta a la población del recinto de Macul con un total de 297 pobladores para nuestro estudio, según la Tabla 8 que se muestra a continuación:

Tabla 8. Población del recinto Macul

POBLACIÓN POR SEXO

Código Sector Censal	Hombre	Mujer	Total
091350999013	158	139	297

Nota: Número de habitantes de Macul. Fuente: Censo de Población y vivienda (CPV) 2010 Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), por M. Cardona & M. Frutos.

En marco de lo señalado anteriormente se esta población representa nuestro universo para lo cual se utiliza la siguiente formula con los siguientes parámetros:

$$n = ?$$

Nivel de significación: 95% $\implies z \pm 1,96$

Error Muestral: 5%

$$P = 0,50$$

$$Q = 0,50$$

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N - 1) * (E)^2}$$

$$n = \frac{297 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + (297 - 1) * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{285.2388}{1.7004} = 168$$

De acuerdo a la fórmula utilizada se tiene que realizar 168 encuestas a los pobladores del Recinto Macul.

3.8.5 Fuentes de recolección de datos

La información se obtuvo de 2 tipos de fuentes:

Primaria: Como fuentes primarias de información es la recolección de datos mediante encuestas que se realizaron a los colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en el área de influencia.

Secundaria: Adicionalmente de utiliza también la información de revistas, libros, páginas web, artículos de internet para complemento de este trabajo.

3.8.6 Técnica de recolección de datos

Para la elaboración de la presente investigación se plantea parámetros para la recolección de datos que se menciona a continuación en la tabla 9:

Tabla 9. Parámetros de recolección de datos

PARÁMETROS	RESPUESTAS
¿Por qué?	Se necesita determinar variables para diseño del Sistema de RSE
¿A quiénes va dirigido?	Colaboradores, clientes, proveedores y comunidad de Palestina
¿Quiénes lo realizan?	Investigadoras y 2 personas mas
¿Cuándo se va a realizar?	En noviembre de 2014
¿Con que técnicas e instrumentos?	Encuesta y cuestionario

Nota: Lineamientos para la recolección de datos, por M. Cardona & M. Frutos.

Para cada grupo de involucrados se realizó una encuesta que se muestra en los siguientes anexos.

En anexo 3 esta formato de encuesta de clientes de la empresa.

En anexo 4 esta formato de encuesta de proveedores de la empresa.

En anexo 5 esta formato de encuesta de comunidad de la empresa.

En anexo 6 esta formato de encuesta de colaboradores de la empresa.

3.8.7 Análisis, procesamiento y presentación de datos

3.8.7.1 Clientes

1. ¿Qué tan importante considera la satisfacción del cliente para la empresa?

Tabla 10. Importancia de satisfacción del cliente

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Muy importante	3	0,60	60%
Importante	2	0,40	40%
Poco Importante	0	0,00	0%
Nada importante	0	0,00	0%
TOTAL	5	1,00	100%

Nota: Encuesta a clientes de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 60%, 3 clientes, consideran que la satisfacción del cliente en la empresa es muy importante; mientras que 2 clientes, 40%, considera que es importante.

2. ¿La opinión del cliente es importante para la empresa?

Tabla 11. Opinión del Cliente

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	5	1,00	100%
NO	0	0,00	0%
TOTAL	5	1,00	100%

Nota: Encuesta a clientes de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 100% de las personas encuestadas considera que la opinión del cliente Sí es importante para la empresa.

3. ¿Conoce a cerca de la responsabilidad social empresarial?

Tabla 12. Conocimiento de la RSE por parte de los clientes

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	5	1,00	100%
NO	0	0,00	0%
TOTAL	5	1,00	100%

Nota: Encuesta a clientes de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 100% de las personas encuestadas conoce acerca de la responsabilidad social empresarial.

4. ¿Con cuál de las siguientes ideas asocia la responsabilidad social empresarial?

Tabla 13. Asociación del concepto de RSE.

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Apoyo a la comunidad o comunidades aledañas	1	0,20	20%
Cuidado con el medio ambiente	2	0,40	40%
Reputación de la empresa	0	0,00	0%
Mejorar la calidad de vida de sus colaboradores	0	0,00	0%
Todas las anteriores	2	0,40	40%
TOTAL	5	1,00	100%

Nota: Encuesta a clientes de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 20%, 1 cliente relaciona con apoyo a la comunidad en el área de influencia, el 40%, 2 clientes asocia a la responsabilidad social empresarial con actividades relacionadas con el cuidado ambiental, mientras que el, y el 40%, 2 clientes dice todo lo anterior o sea se refiere a reputación de la empresa, mejorar de calidad de vida, cuidar el ambiente y apoyar a la comunidad.

5. ¿Reconoce a una empresa socialmente responsable?

Tabla 14. Reconocimiento a una empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	3	0,60	60%
NO	2	0,40	40%
TOTAL	5	1,00	100%

Nota: Encuesta a clientes de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 60%, 3 clientes, dice que sí reconoce a una empresa cuando es socialmente responsable. Mientras que el 40%, 2 clientes, dice No reconocer a una empresa cuando es socialmente responsable.

6. ¿Con qué frecuencia habla de las actividades de una empresa que maneja la responsabilidad social empresarial?

Tabla 15. Frecuencia de conversación de empresas con RSE

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Muy frecuente	0	0,00	0%
Frecuente	2	0,40	40%
Poco frecuente	2	0,40	40%
Nada	1	0,20	20%
TOTAL	5	1,00	100%

Nota: Encuesta a clientes de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 40%, 2 clientes habla frecuentemente de una empresa que maneja responsabilidad social y el 40%, 2 clientes habla con poca frecuencia, y el 20%, 1 cliente no habla nada de una empresa que maneja RSE.

7. ¿Cree usted que una empresa tiene mejor imagen si maneja actividades de responsabilidad social empresarial a una que no tenga?

Tabla 16. Imagen de una empresa con RSE

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	5	1,00	100%
NO	0	0,00	0%
TOTAL	5	1,00	100%

Nota: Encuesta a clientes de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: 100% de clientes dice estar de acuerdo en que la imagen mejora cuando se manejan actividades de RSE.

3.8.7.2 Proveedores

1. ¿Cómo define sus relaciones comerciales con la empresa ABC CONSTRUCCIONES?

Tabla 17. Relaciones comerciales con la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Muy buenas	22	0,41	41%
Buenas	31	0,57	57%
Malas	1	0,02	2%
Pésimas	0	0,00	0%
TOTAL	54	1,00	100%

Nota: Encuesta a proveedores de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 41%, 22 proveedores define sus relaciones comerciales como muy buenas, 57%, 31 proveedores, dice que mantiene buenas relaciones, 2%, 1 cliente, define sus relaciones comerciales como malas.

2. ¿Conoce a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla 18. Conocimiento de la RSE por los proveedores

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	49	0,91	91%
NO	5	0,09	9%
TOTAL	54	1,00	100%

Nota: Encuesta a proveedores de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 91%, 49 proveedores, conoce acerca de la RSE frente a un 9%, 5 proveedores que no conoce.

3. ¿Con cuál de las siguientes ideas asocia la Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla 19. Asociación de ideas con la RSE por los proveedores

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Apoyo a la comunidad o comunidades aledañas	7	0,13	13%
Cuidado con el medio ambiente	4	0,07	7%
Reputación de la empresa	3	0,06	6%
Mejorar la calidad de vida de sus colaboradores	5	0,09	9%
Todas las anteriores	35	0,65	65%
TOTAL	54	1,00	100%

Nota: Encuesta a proveedores de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 13%, 7 proveedores dicen que el apoyo a la comunidad se asocia con la RSE; el 7%, 4 proveedores dicen que se asocia con el cuidado al medio ambiente; el 6%, 3 empleados dicen que es referente a la reputación de la empresa; y el 9%, 5 empleados dice que se refiere a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, el 65%, 35 proveedores concuerdan que apoyar a la comunidad, cuidar el medio ambiente, mejorar la reputación de la empresa, mejorar la calidad de vida de sus empleados se asocia a la RSE.

4. ¿Las certificaciones de Responsabilidad Social Empresarial que tiene una empresa lo considera importante?

Tabla 20. Importancia de las certificaciones de RSE en una empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Siempre	31	0,57	57%
Casi siempre	16	0,30	30%
A veces	5	0,09	9%
Nunca	2	0,04	4%
TOTAL	54	1,00	100%

Nota: Encuesta a proveedores de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 57%, 31 proveedores dicen que siempre es importante mantener certificaciones de RSE; un 30%, 16 proveedores dice que casi siempre se consideran importante; un 9%, 5 proveedores dice que a veces es importante; frente a un 4%, 2 proveedores que dicen que nunca es importante.

5. ¿Cuánto conoce de la empresa de su misión, visión, objetivos, políticas de calidad y seguridad?

Tabla 21. Conocimiento sobre la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Bastante	6	0,11	11%
Lo suficiente	16	0,30	30%
Poco	28	0,52	52%
Nada	4	0,07	7%
TOTAL	54	1,00	100%

Nota: Encuesta a proveedores de la empresa. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 11%, 6 proveedores, lo conoce bastante, un 30%, 16 proveedores lo conoce lo suficiente, 52%, 28 proveedores dice que conoce poco sobre la misión, visión, objetivos, políticas de calidad y seguridad, frente a un 7%, 4 empleados que dice no conocer nada.

6. ¿Cree usted que una empresa tiene mayor posicionamiento en el mercado si maneja actividades de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL a una que no tenga?

Tabla 22. Posicionamiento en el mercado con actividades de RSE

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	52	0,96	96%
NO	2	0,04	4%
TOTAL	54	1,00	100%

Nota: Encuesta a proveedores de la empresa. **Fuente:** Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 96% dice que Sí existe un mayor posicionamiento para una empresa con RSE frente a una que no tenga. Y el 4% dice que no influye en lo absoluto.

3.8.7.3 Comunidad

Tabla 23. Género

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
F	68	0,40	40%
M	100	0,60	60%
TOTAL	168	1,00	100%

Nota: Encuesta a la comunidad en el área de influencia. **Fuente:** Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 40%, 100 personas son de sexo masculino, el 60%, 68 personas de la población son de sexo femenino y el. Siendo la mayoría del personal masculino.

1. ¿Conoce a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla 24. Conocimiento de la RSE

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	53	0,32	32%
NO	115	0,68	68%
TOTAL	168	1,00	100%

Nota: Encuesta a la comunidad en el área de influencia. **Fuente:** Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 32 %, 53 nativos respondieron si conocer acerca de la RSE, mientras que 68% de los nativos dijeron no conocer de la RSE.

2. ¿La empresa debe socializar las actividades de trabajo que va a realizar en la comunidad?

Tabla 25. Sociabilización de las actividades de la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	156	0,93	93%
NO	12	0,07	7%
TOTAL	168	1,00	100%

Nota: Encuesta a la comunidad en el área de influencia. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 93%, 156 nativos respondieron si se debe socializar las actividades de trabajo que realiza, mientras que 12% de los nativos dijeron no es necesario que informen de sus operaciones.

3. ¿La empresa ABC CONSTRUCCIONES se preocupa por la comunidad?

Tabla 26. Preocupación por la comunidad

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Siempre	25	0,15	15%
Casi siempre	109	0,65	65%
A veces	22	0,13	13%
Nunca	12	0,07	7%
TOTAL	168	1,00	100%

Nota: Encuesta a la comunidad en el área de influencia. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 15%, 25 nativos dijo que siempre se preocupan, el 65%, 109 nativos respondieron que casi siempre se preocupa por la comunidad; el 13%, 22 nativos dijeron que a veces; frente a un 7%, 12 personas que dijeron que nunca se preocupan.

4. ¿Considera usted que los empleados de la empresa participen en actividades de desarrollo para la comunidad?

Tabla 27. Participación de empleados

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	162	0,96	96%
NO	6	0,04	4%
TOTAL	168	1,00	100%

Nota: Encuesta a la comunidad en el área de influencia. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 96%, 162 personas respondieron que los trabajadores de ABC CONSTRUCCIONES deberían participar en actividades de desarrollo de la empresa, frente al 4%, 6 personas, que dijeron lo contrario.

5. Para conocer las necesidades de la comunidad la empresa debe realizar:

Tabla 28. Conocimiento de la necesidades de la comunidad

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Diálogos	59	0,35	35%
Ánforas de recepción de peticiones	37	0,22	22%
Recepción de proyectos comunitarios	48	0,29	29%
Exigencias de grupos de interés	24	0,14	14%
TOTAL	168	1,00	100%

Nota: Encuesta a la comunidad en el área de influencia. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 35%, 59 nativos, respondieron la empresa ABC CONSTRUCCIONES deberían realizar diálogos para conocer las necesidades comunitarias, el 22%, 37 nativos respondieron que se debería haber ánforas receptoras de peticiones de las necesidades de la comunidad, el 29%, 48 nativos respondieron que debería receptor proyectos comunitarios; y un 14%, 24 nativos dijeron que se aceptaran las exigencias de grupos de interés.

6. las donaciones de la empresa que realiza a la comunidad deben ser:

Tabla 29. Donaciones de la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Económicos	40	0,24	24%
Materiales	34	0,20	20%
En obras	94	0,56	56%
TOTAL	168	1,00	100%

Nota: Encuesta a la comunidad en el área de influencia. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 24%, 40 nativos, dijeron que deben ser a través de donaciones económicas y el 20%, 34 nativos, dijeron que es mejor recibir donaciones materiales. 56%, 94 nativos respondieron deberían realizar sus donaciones a través de obras.

3.8.7.4 Colaboradores

Tabla 30. Género de los colaboradores de la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
F	4	0,16	16%
M	21	0,84	84%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 16%, 4 son de sexo femenino, mientras que el 84%, 21 empleados son de sexo masculino.

1. ¿Cuál o cuáles normativas de la empresa conoce usted?

Tabla 31. Conocimiento sobre las normativas de la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Código de Ética	3	0,12	12%
Reglamento Interno de Trabajo	4	0,16	16%
Reglamento de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente	13	0,52	52%
Ninguna de las anteriores	5	0,20	20%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 12%, 3 empleados que conoce el Código de ética; el 16%, 4 empleados conoce el Reglamento interno de trabajo; frente a un 25 trabajadores el 52%, 13 empleados conoce del Reglamento de seguridad industrial, salud ocupacional y ambiente; con un 20%, 5 empleados, que no conoce de ninguna política.

2. ¿Se fomenta el reciclaje en la empresa?

Tabla 32. Reciclaje en la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Totalmente	2	0,08	8%
Un poco	17	0,68	68%
Nada	6	0,24	24%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 8%, 2 empleados dice que totalmente se fomenta el reciclaje, 68%, 17 empleados fomenta el reciclaje en la empresa; frente a un 24%; 6 empleados que no lo hace para nada.

3. ¿Se realiza programas preventivos de salud a los empleados?

Tabla 33. Programas preventivos de salud

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Semestral	3	0,12	12%
Anual	13	0,52	52%
No se realiza	9	0,36	36%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 12%, 3 empleados dice que se lo realiza semestral, el 52%, 13 empleados dice que hay un chequeo anual y el 36%, 9 empleados dice que no se lo realizan.

4. ¿La empresa cuenta con planes de desarrollo para los empleados referente a?

Tabla 34. Planes de desarrollo para los colaboradores

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Seguridad Industrial	7	0,28	28%
Integración de personal	0	0,00	0%
Actividades de inclusión familiar	0	0,00	0%
No se realiza	18	0,72	72%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 28%, 7 personas que dicen haber tomado capacitación en seguridad industrial y el 72%, 18 empleados dice que no se realiza planes de desarrollo.

5. ¿Para capacitar al personal se toma en cuenta?

Tabla 35. Capacitación al personal

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Tiempo de antigüedad	5	0,20	20%
Funciones que desempeña	13	0,52	52%
Ninguna de las anterior	7	0,28	28%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 20%, 5 empleados que dicen depende de la antigüedad, frente a un 52%, 13 empleados, dice que para capacitar al personal se toma en cuenta las funciones que desempeña y un 28%, 7 empleados que dicen que ninguna de las dos anteriores se toma en cuenta para la capacitación.

6. ¿Se informa a los empleados los estados financieros de la empresa?

Tabla 36. Informe a los empleados

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	9	0,36	36%
NO	16	0,64	64%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 36%, 9 empleados que dicen que sí se informa los Estados Financieros de la empresa, mientras que el 64%, 16 empleados dice que la empresa no comunica sobre su situación financiera.

7. ¿Los reconocimientos a los empleados por su desempeños son?

Tabla 37. Reconocimientos a empleados

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Económicas	9	0,36	36%
Materiales	4	0,16	16%
Ninguno de los anteriores	12	0,48	48%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 36%, 9 empleados que dicen que sí hay reconocimientos económicos y el 16%, 4 empleados que dicen que hay reconocimiento material y el 48%, 12 empleados dice que la empresa no da reconocimientos por el desempeño a sus trabajadores.

8. ¿Las evaluaciones que se lleva a cabo en la empresa son?

Tabla 38. Evaluaciones que realiza la empresa

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Jefe a subordinados	2	0,08	8%
Subordinado a Jefe	0	0,00	0%
Entre compañeros	11	0,44	44%
No se realiza	12	0,48	48%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 8%, 2 empleados, que solo se hace de jefe a subordinados, frente a un 44%, 11 empleados que dicen se hacen entre compañeros y el 48%, 12 empleados dice en la empresa no se realiza evaluaciones.

9. ¿Conoce a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial?

Tabla 39. Conocimiento de la RSE por los empleados

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
SÍ	10	0,40	40%
NO	15	0,60	60%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 40%, 10 empleados que Sí conoce acerca de la RSE, frente a un 60%, 15 empleados dice No conocer acerca de la RSE.

10. ¿Qué tan importante considera usted la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en su empresa?

Tabla 40. Importancia de la RSE según los colaboradores.

ESCALA	FRECUENCIA	F. RELATIVA	PORCENTAJE
Muy importante	16	0,64	64%
Importante	9	0,36	36%
Poco Importante	0	0,00	0%
Nada importante	0	0,00	0%
TOTAL	25	1,00	100%

Nota: Encuesta a los colaboradores. Fuente: Encuesta diseñada, por M. Cardona & M. Frutos

ANÁLISIS: El 64%, 16 empleados dijo que la RSE es muy importante en la empresa, frente a un 36%, 9 empleados que dijo que la RSE es importante.

CONCLUSIONES GENERALES:

Todos los clientes conocen la RSE. El 60% de los clientes reconoce cuando una empresa es socialmente responsable y da a conocer a otros clientes. El 91% de los proveedores conoce a cerca del tema y a demás consideran que es importante que una empresa tenga certificaciones asociados a la RSE. Los clientes y proveedores coinciden que la RSE está relacionada con el cuidado del ambiente, apoyo a la comunidad, mejor calidad de vida de los colaboradores, reputación de la empresa y creen que mejora la imagen de una empresa si se maneja actividades de RSE.

La mayoría de habitantes de la comunidad y los colaboradores de la empresa no conoce sobre la RSE, pero creen que es importante la aplicación de la misma. Los habitantes de la comunidad casi siempre ven a ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., como una empresa preocupada por sus necesidades y a su vez solicitan que se realicen obras de mejora para la comunidad.

CAPÍTULO 4

DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA “ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.

4.1 Objetivos

En este capítulo se plantea los objetivos de la propuesta del diseño de un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.

4.1.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa “ABC Construcciones Cía. Ltda.” ubicada en la ciudad de Quito.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer actividades y campañas para el cuidado del medio ambiental y reciclaje centrado en el personal administrativo y personal de obra.
- Diseñar un mecanismo para el desarrollo profesional del colaborador para mejorar la calidad de vida.
- Diseñar un programa de vinculación de la empresa con la comunidad en el área de influencia para solventar las necesidades y contribuir con el desarrollo socio-económico de la comunidad.

4.2 Alcance

La investigación previa a la realización de un Diseño de un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa “ABC Construcciones CIA. LTDA.”, se lo va a realizar tentativamente en un período de siete meses por parte del grupo del trabajo de grado, con la orientación del tutor a cargo.

Se pretende obtener un beneficio de carácter social tanto para la empresa auspiciante “ABC Construcciones Cía. Ltda.”, como para las comunidades o áreas de influencia donde la constructora opera, en el cual sus principales actores serán pobladores y sus colaboradores. Además se busca incentivar el cuidado del medio ambiente.

Hay dos tipos de beneficiarios

4.2.1 Indirectos

- Poblaciones aledañas a los lugares donde se encuentre operando la constructora.
- Los estudiantes que requieran consultar este tipo de trabajos de investigación.
- La Universidad Politécnica Salesiana como centro de investigación y socialización de conocimientos.

4.2.2 Directos

- Los directivos y accionistas que constituyen la empresa “ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.”
- Los colaboradores que conforman la empresa “ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.”

4.3 Estructura del Sistema

La estructura del Sistema de RSE para la empresa ABC CONSTRUCCIONES, se basa en programas para los diferentes ámbitos que conllevan a una empresa socialmente responsable:

En la figura 15 se muestra el Sistema de RSE para la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., en los 3 ámbitos:

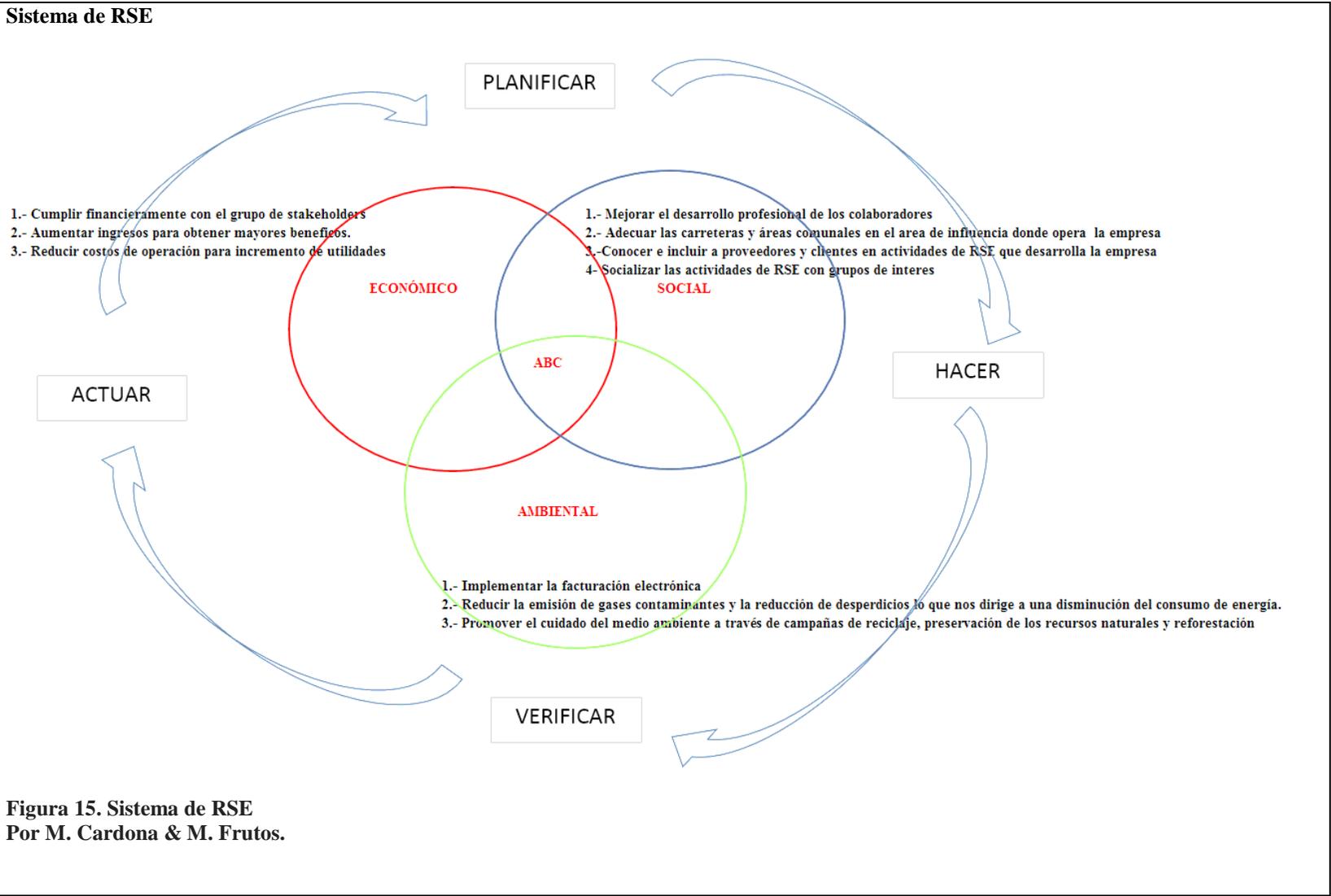


Figura 15. Sistema de RSE
Por M. Cardona & M. Frutos.

Tabla 41. Plan Operativo de Acción Ambiental

 SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA						
PLAN OPERATIVO DE ACCIÓN AMBIENTAL						
OBJETIVO: Generar menos contaminación y evitar comprometer la salud de los colaboradores y a la vez cuidar del medio ambiente ESTRATEGIAS: 1.- Implementar la facturación electrónica 2.- Reducir la emisión de gases contaminantes y la reducción de desperdicios lo que nos dirige a una disminución del consumo de energía. 3.- Promover el cuidado del medio ambiente a través de campañas de reciclaje, preservación de los recursos naturales y reforestación						
E1	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
1. Implementar la facturación electrónica	1.1 Solicitar cotización módulo de facturación electrónica	Directora Administrativa	\$ 900,00	Económico	1 vez	Emisión de documentos electrónicos
	1.2 Capacitar al personal contable durante el periodo de prueba del módulo	Directora Administrativa	\$ 300,00	Material y económico	3 meses	Emisión de documentos electrónicos
	1.4 Informar a clientes y proveedores de facturación electrónica de la implementación	Contador	\$ -	Material	Constantemente	Correo Electrónico
1.1 Indicador de ahorro de papel por comprobantes electrónicos= $\frac{\text{Total comprobantes electrónicos}}{\text{Total comprobantes en general requeridos}}$			\$ 1.200,00			
			*	100	FRECUENCIA:	TRIMESTRAL
E2	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
2. Reducir la emisión de gases contaminantes y la reducción de desperdicios lo que nos dirige a una disminución del consumo de energía.	2.1 Taller sobre la emisión de gases tóxicos y sus consecuencias en el uso de energía	Directora Administrativa	\$ 250,00	Económico	1 vez al año	Exámenes ocupacionales
	2.1 Indicador contaminación por gases tóxicos= $\frac{\text{Reporte Semestral de contaminación de gases tóxicos específicos}}{\text{Total de contaminación de diferentes tipos en área de influencia}}$			\$ 250,00		
			*	100	FRECUENCIA:	SEMESTRAL
E3	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
3. Promover el cuidado del medio ambiente a través de campañas de reciclaje, preservación de los recursos naturales y reforestación	3.1 Adquirir tachos de basura para reciclaje para oficina, obra y comunidad del área de influencia, resaltando el logo de la empresa.	Gerente General	\$ 480,00	Material y económico	1 vez	formularios
	3.2 Enviar correos masivos a clientes internos, externos y proveedores alentando al ahorro del consumo de agua	Directora Administrativa	\$ -	Material	todo el tiempo	Planilla de consumo de agua
	3.3 Enviar Invitación a todos los colaboradores y sus familias para plantar árboles en la ciudad donde prestan los servicios.	Directora Administrativa	\$ 120,00	Material y económico	1 vez al año	Hoja de control asistencia
	3.4 Adquirir suministros de oficina y limpieza biodegradables con sellos de garantía para el desarrollo normal de las actividades	Directora Administrativa	\$ 400,00	Material y económico	1 vez al año	formularios
3.2 Indicador consumo de agua= $\frac{\text{Consumo de agua mensual}}{\text{Total consumo de agua anual}}$			\$ 1.000,00			
			*	100	FRECUENCIA:	TRIMESTRAL
TOTAL GASTOS PLAN OPERATIVO DE ACCION AMBIENTAL			\$ 2.450,00			

Nota: Descripción de las actividades del plan operativo de acción ambiental, por M. Cardona & M. Frutos.

Tabla 42. Plan Operativo de Acción Social

 SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA						
PLAN OPERATIVO DE ACCIÓN SOCIAL						
OBJETIVO: Mejorar la imagen de la Empresa ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA, reduciendo posibles riesgos de mala reputación						
ESTRATEGIAS: 1.- Mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores 2.- Adecuar las carreteras y áreas comunales en el area de influencia donde opera la empresa 3.- Conocer e incluir a proveedores y clientes en actividades de RSE que desarrolla la empresa 4.- Socializar las actividades de RSE con grupos de interes						
EI	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
1.- Mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores	1.1 Compensar la antigüedad del colaborador por el servicio prestado a la empresa con alguna retribución.	Directora Administrativa	\$ 250,00	Económico	1 vez al año	Historia Laboral
	1.2 Dar respuesta oportuna a la fuerza laboral sobre sugerencias o quejas a la empresa	Directora Administrativa	\$ -	Tiempo	diariamente	Encuesta al personal 1 vez al año
	1.3 Entregar uniforme anual de forma gratuita a los empleados de oficinas	Directora Administrativa	\$ 1.500,00	Material y económico	1 vez al año	Acta entrega recepción
	1.4 Entregar vestimenta, equipos y accesorios de seguridad de los obreros en obra de manera gratuita	Jefe de Obra	\$ 6.200,00	Material	1 vez al año	Acta entrega recepción
	1.5 Extender un seguro médico privado a los colaboradores	Gerente General	\$ 5.310,00	Económico	todo el tiempo	Polizas
	1.6 Formar y capacitar a los empleados	Oficial de cumplimiento y/o Directora Administrativa	\$ 1.260,00	Material y económico	trimestral	Encuesta al personal 1 vez al año
	1.7 Evaluaciones a los diferentes niveles jerarquicos para incremento salarial	Sub Gerente	\$ -	Material	anual	Encuesta 1 vez al año
	1.8 Organizar eventos empresariales y preparar competencias al aire libre que permitan integrar a los empleados	Directora Administrativa	\$ 667,50	Material y económico	1 vez	Encuesta al personal 1 vez al año
	1.9 Permitir a los empleados asistir a los eventos escolares de sus hijos	Directora Administrativa	\$ -	Tiempo	1 vez al mes	Encuesta al personal 1 vez al año
			\$ 15.187,50			
1.2 Indicador de sugerencias o quejas solucionadas=	$\frac{\text{Sugerencias o quejas solucionadas}}{\text{Total de sugerencias o quejas recibidas en \u00e1nfora}}$	*	100		FRECUENCIA:	ANUAL
1.7 Indicador de logro objetivos=	$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Total de objetivos planteados}}$	*	100		FRECUENCIA:	TRIMESTRAL
1.8 Indicador asistencia eventos social=	$\frac{\text{Total de asistentes a eventos empresariales}}{\text{Total de invitados a eventos empresariales}}$	*	100		FRECUENCIA:	SEMESTRAL
1.9 Indicador de Permisos aprobados=	$\frac{\text{Permisos aprobados}}{\text{Total de permisos recibidos}}$	*	100		FRECUENCIA:	SEMESTRAL

E2	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
2. Contribuir al desarrollo socioeconómico de la sociedad y/o area de influencia donde opera ese momento la empresa	2.1 Readecuar caminos vecinales	Gerente General		Material	semestramente	Informe de actividades
	2.2 Donar fundas de Caramelos a los niños de la escuela de la comunidad	Directora Administrativa	\$ 200,52	Material y económico	anual	Acta entrega recepción
	2.3 Generar trabajo indirecto a los pobladores del área de influencia.	Gerente General	\$ -	Material	duración del proyecto	Ficha Laboral
	2.4 Realizar mingas adecuaciones a espacios verdes y escuelas con los colaboradores.	Gerente General	\$ 250,00	Material y económico	anual	Informe de actividades
			\$ 450,52			
2.1 Indicador de readecuación de vías=	<u>Kilometros de carretera readecuadas</u> Kilometros de carreteras dañadas	*	100		FRECUENCIA:	1 VEZ AL AÑO
2.3 Indicador contratos laborales con trabajadores de la comunidad=	<u>Total trabajadores contratados de la comunidad</u> Total de vacantes	*	100		FRECUENCIA:	SEMESTRALMENTE
2.4 Indicador de mingas realizadas=	<u>Numero de mingas realizadas</u> Total de mingas planeadas	*	100		FRECUENCIA:	1 VEZ AL AÑO
E3	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
3. Conocer perfil e incluir a proveedores y clientes en actividades de RSE que desarrolla	3.1 Emitir Formulario de perfil para los principales cliente y proveedor solicitado por la UAF.	Oficial de cumplimiento	\$ -	Material	1 vez	formularios
	3.2 Mantener en archivo magnetivo los formularios de perfil de proveedores y clientes.	Oficial de cumplimiento	\$ -	Material	todo el tiempo	lista de proveedores y clientes
	3.3 Solicitar Certificado de Erradicación de trabajo infantil que emite el MRL en la plataforma Virtual.	Directora Administrativa	\$ -	Material	semestramente	certificado
	3.4 Implementar de Buzon de Sugerencias, quejas y felicitaciones.	Directora Administrativa	\$ 20,00	Material	todo el tiempo	tabulación de encuesta
			\$ 20,00			
3.3 Indicador certificados erradicación trabajo infantil=	<u>Total de certificados recibidos</u> Total de petición de certificados solicitados a proveedores	*	100		FRECUENCIA:	1 vez al año
E4	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
4. Socializar las actividades de RSE con grupos de interés	4.1 Entregar normativa de la empresa a los colaboradores de la empresa.	Directora Administrativa	\$ 625,00	Material y económico	1 vez	Acta entrega recepción
	4.2 Realizar cursos de Inducción al personal nuevo que se integra a la empresa y entrega de material.	Oficial de cumplimiento	\$ 59,00	Economico	1 vez al año	Encuesta al personal 1 vez al año
	4.3 Realizar charlas de RSE hacia los colaboradores de la empresa con ejemplos de otras empresas incluido lunch	Oficial de cumplimiento	\$ 37,50	Material y económico	anual	hoja de asistencia
			\$ 721,50			
4.3 Indicador de Test de RSE=	<u>Total de Test RSE aprobados con resultados entre 8 y 10</u> Total de pruebas tomadas	*	100		FRECUENCIA:	1 VEZ AL AÑO
TOTAL GASTOS PLAN OPERATIVO DE ACCIÓN SOCIAL			\$ 16.379,52			

Nota: Descripción de las actividades del plan operativo de acción social, por M. Cardona & M. Frutos.

Tabla 43 . Plan Operativo de Acción Económico

 SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA "ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA						
PLAN OPERATIVO DE ACCIÓN ECONOMICO						
OBJETIVO: Generar beneficios para todos los involucrados de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA. ESTRATEGIAS: 1.- Cumplir financieramente con el grupo de stakeholders 2.- Aumentar ingresos para obtener mayores beneficios. 3.- Reducir costos de operación para incremento de utilidades						
E1	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
1.- Cumplir financieramente con el grupo de stakeholders	1.1 Presentar oportunamente los Estados Financieros a los diferentes entes de control.	Contador	\$ -	Material	anualmente	Certificado de cumplimiento de Obligaciones
	1.2 Repartir utilidades y beneficios sociales a tiempo.	Directora Administrativa	\$ -	Económico	1 vez al año	Formularios legalizados
	1.3 Incluir en el Plan de Cuentas una línea de Gasto de RSE.	Contador	\$ -	Material	1 vez	Estado de Resultados
			\$ -			
1.1 Indicador de reportes presentados a entes de control =	Reportes para entes de control Reportes financieros elaborados	*	100	FRECUENCIA:		TRIMESTRALMENTE
E2	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
2. Aumentar ingresos para obtener mayores beneficios.	2.1 Capacitar en temas de retención y atracción de clientes siendo este un elemento clave para la competitividad	Directora Administrativa	\$ 300,00	Económico	2 veces al año	Certificado
	2.2 Capacitar a Gerencia en temas de como usar fondos éticamente y la inversión socialmente responsable	Gerente General	\$ 400,00	Económico	2 veces al año	Certificado
			\$ 700,00			
2.1 Indicador Atención a Clientes=	Asistencia a cursos de atención al cliente Cursos varios ofrecidos	*	100	FRECUENCIA:		ANUAL
E3	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	RECURSO	TIEMPO	NIVEL DE VERIFICACION
3. Reducir costos de operación para incremento de utilidades	3.1 Dar capacitación para el cumplimiento de la Norma Interna de Seguridad Ocupacional para reducir riesgos laborales a corto plazo	Directora Administrativa	\$ 237,50	tiempo	semestral	Hoja de control asistencia
	3.2 Pagar a tiempo impuestos y obligaciones laborales para no incurrir en multas	Directora Administrativa	\$ -	Material	mensual	Certificado de cumplimiento de Obligaciones al día
			\$ 237,50			
3.1 Indicador Enfermedades laborales:	Enfermedades laborales Enfermedades en general reportadas	*	100	FRECUENCIA:		semestral
3.2 Indicador multas por retraso en pago de impuestos y obligaciones=	Pago de multas por retraso en obligaciones Total de pagos que salen de caja	*	100	FRECUENCIA:		anual
TOTAL GASTOS PLAN OPERATIVO DE ACCION ECONOMICO			\$ 937,50			

Nota: Descripción de las actividades del plan operativo de acción social, por M. Cardona & M. Frutos.

4.3.1 Notas Aclaratorias

EL Plan Operativo de Acción Ambiental refuerza las debilidades de la empresa y se evidencia en las encuestas realizadas a los grupos de interés: clientes, proveedores, comunidad y colaboradores.

Debilidades:

- No hay política de uso de desperdicios tanto en obra como en oficinas.
- No existe un manual relacionado a las buenas prácticas ambientales en los proyectos que se ejecutan.
- Ausencia de un sistema de RSE.

Encuestas:

- ¿Conoce a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿Se fomenta el reciclaje en la empresa?

EL Plan Operativo de Acción Social refuerza las debilidades de la empresa y se evidencia en las encuestas realizadas a los grupos de interés: clientes, proveedores, comunidad y colaboradores.

Debilidades:

- Falta de capacitación al personal de obra.
- Carece de una política salarial en función al desempeño de sus colaboradores.
- Crecimiento profesional limitado.
- Falta de promoción y publicidad en los servicios que presta la empresa.
- No existe actividades de integración del personal de obra con el administrativo, lo que muchas veces entorpece las actividades cotidianas.
- Ausencia de un sistema de RSE

Encuestas:

- ¿Cree usted que una empresa tiene mayor posicionamiento en el mercado sí maneja actividades de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL a una que no tenga?
- ¿Reconoce a una empresa socialmente responsable?
- ¿Conoce a cerca de la Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿La empresa ABC CONSTRUCCIONES se preocupa por la comunidad?
- ¿Considera usted que los empleados de la empresa participen en actividades de desarrollo para la comunidad?
- Las donaciones de la empresa que realiza a la comunidad deben ser:
- ¿Se realiza programas preventivos de salud a los empleados?
- ¿La empresa cuenta con planes de desarrollo para los empleados referente a?
- ¿Para capacitar al personal se toma en cuenta?
- ¿Los reconocimientos a los empleados por su desempeños son?

EL Plan Operativo de Acción Económico refuerza las debilidades de la empresa y se evidencia en las encuestas realizadas a los grupos de interés: clientes, proveedores, comunidad y colaboradores.

Debilidades:

- Se aplica la contabilidad general, cuando lo óptimo sería aplicar contabilidad de costos en base a los APUS de las ofertas que se manejan.
- Los gastos que se incurren en una licitación son altos y no recuperables.
- Crecimiento profesional limitado.

Encuestas:

- ¿Se realiza programas preventivos de salud a los empleados?
- ¿Para capacitar al personal se toma en cuenta?

4.4 Presupuesto

El presupuesto planteado para el sistema de RSE de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., está conformado por 3 ejes: Ambiental, social y económico para identificación de cada uno de los rubros que se muestra en la siguiente tabla 44:

Tabla 44. Presupuesto del Sistema de RSE

PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		
ABC CONSTRUCCIONES CÍA LTDA		
POA: AMBIENTAL		
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	VALOR TOTAL
1	1.1 Módulo Facturación Electrónica programa ABACO	900
	1.2 Capacitación ABACO	300
2	1.2 Taller emisión de gases	250
3	3.1 Compra de Tachos recicladores de basura	480
	3.3 Compra de Plantas	120
	3.4 Suministros de Oficina y Aseo	400
SUBTOTAL		2450

POA: SOCIAL		
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	VALOR TOTAL
1	1.1 Placas de Reconocimiento de Antigüedad a colaboradores de la empresa	250
	1.3 Compra de Tela y confección de uniformes para personal administrativo	1500
	1.4 Compra de Vestimenta y accesorios de seguridad para Obreros	6200
	1.5 Seguro Privado Humana	5310
	1.6 Capacitación Varios	1260
	1.8 Cena de Fin de año en Asociación de Generales	562,5
	1.8 Mañana Deportiva Complejo Empresa Eléctrica administrativos	35

	1.8 Parrillada mañana deportiva	70
2	2.1 Caramelos para donación a Niños de la escuela en el área de Influencia	200,52
	2.4 Mingas en espacios verdes y adecuaciones a escuelas	250
3	3.4 Buzón para clientes y proveedores	20
4	4.1 Folletos de Normativa de la empresa	625
	4.1 Lunch curso de inducción personal Nuevo	59
	4.2 Lunch charlas RSE para colaboradores	37,5
SUBTOTAL		16379,52

POA: ECONÓMICO		
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	VALOR TOTAL
2	2.1 Capacitación curso de retención a clientes	300
	2.2 Capacitación Fondos Éticos	400
3	3.1 Capacitación Indicadores de Gestión aplicados a la SSO	237,5
SUBTOTAL		937,5

TOTAL PRESUPUESTO	\$ 19.767,02
--------------------------	---------------------

Nota: Descripción de presupuesto para Sistema de RSE, por M. Cardona & M. Frutos.

4.4.1 Desglose de presupuesto

A continuación se indica el desglose de cada una de las actividades que se llevara a cabo.

4.4.1.1 POA Ambiental:

Módulo facturación electrónica

ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA maneja con el programa ABACO diseñado por el Ing. Galarza, con el cual se va a implementar del Módulo de facturación electrónica,

posteriormente se capacitará a sus colaboradores para que conozcan los beneficios de su aplicación, automatizar los procesos, y que les permita identificar una factura estructurada bajo los parámetros legales que exige el SRI.

Tabla 45. Módulo de Facturación Electrónica

MÓDULO DE FACTURA ELECTRÓNICA			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
1	Implementación del Módulo de Facturación Electrónica del Programa ABACO	900,00	900,00
10	Horas de Capacitación al personal Contable del Módulo de Facturación Electrónica	30,00	300,00
		Total	1.200,00

Nota: Desglose de presupuesto facturación electrónica del POA Ambiental, por M. Cardona & M. Frutos.

Emisión de gases tóxicos

Las empresas constructoras producen también gases contaminantes al aire como; vapor de agua, dióxido de carbono, metano, óxidos de nitrógeno, ozono y ruido. Estos gases tóxicos son los responsables del aire que respiramos, ya que estos pueden producir enfermedades a las vías aéreas, a los pulmones incluso la muerte de seres humanos, animales y causar afectación a la naturaleza.

Es por esta razón que ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA, desea contratar los Servicios de Consultoría del Ing. Andrés Mero para que imparta el taller de emisión de gases ayudando de esta manera a reducir el riesgo de enfermedades.

Tabla 46. Taller de Gases Tóxicos

TALLER GASES TÓXICOS			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
1	Taller concientización Gases Tóxicos	250,00	250,00

Nota: Desglose de presupuesto para curso del POA Ambiental, por M. Cardona & M. Frutos.

Tachos recicladores

Con el fin de dar énfasis a la iniciativa de ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA de crear una costumbre en los colaboradores y los habitantes de la comunidad se entregará

tres tachos de basura a la empresa y tres a la comunidad como un aporte a la salud pública dentro de las campañas de reciclaje que llevará a cabo la empresa.

Tabla 47. Tachos de Basura

TACHOS DE BASURA			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
9	Tachos de basura de reciclaje	53,33	480,00

Nota: Desglose de presupuesto para la compra de tachos de basura para el POA Ambiental, por M. Cardona & M. Frutos.

Compra de plantas

Para la plantación de árboles la empresa comprará árboles de tipo Nogal en Nayón, para que los colaboradores y sus familias participen de un día de reforestación ambiental.

Tabla 48. Reforestación

REFORESTACIÓN			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
60	Árboles tipo Nogal (pequeño)	2,00	120,00

Nota: Desglose de presupuesto para la compra de árboles en la actividad para el POA Ambiental, por M. Cardona & M. Frutos.

Suministros de Oficina y Aseo

La empresa hace compras trimestrales de suministros de útiles de aseo y de oficina que adquiere la Distribuidora Gama que cuenta con insumos amigables con el medio ambiente.

Tabla 49. Suministros de Oficina y Aseo

SUMINISTROS DE OFICINA Y ASEO			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
12	Jabón Líquido	3,69	44,28
2	Lote de papel higiénico	26,00	52,00
1	Lote de toallas de mano	20,98	20,98
1	caja papel bond	60,00	60,00
30	carpetas	3,05	91,50
10	separadores plásticos	1,84	18,40
2	tintas correctoras	2,05	4,10
10	cajas de clips	0,82	8,20
5	Desinfectante	5,99	29,95
6	pares de guantes	2,99	17,94
5	Resaltadores	1,26	6,30
3	estiletos	2,90	8,70
3	tijeras	2,05	6,15
70	esferos	0,45	31,50
		Total	400,00

Nota: Desglose de presupuesto para la compra de árboles para el POA Ambiental, por M. Cardona & M. Frutos.

4.4.1.2 POA Social

Placas de Reconocimiento

Se reconocerá a los colaboradores sus años de servicios una vez al año en la cena de navidad.

Tabla 50. Placas de Vidrio

PLACAS DE VIDIO			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
5	Placas en vidrio talladas a mano	50,00	250,00

Nota: Desglose de presupuesto para la compra de placas para personal del POA Social, por M. Cardona & M. Frutos.

Creación de uniformes

La empresa otorgará uniformes a los colaboradores administrativos de Quito, y entregará dotación de vestimenta y accesorios de seguridad a los obreros.

Tabla 51. Uniformes personal administrativo y obra

UNIFORMES Y ACCESIOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
5	Uniformes	300,00	1.500,00
20	Vestimentas	210,00	4.200,00
20	Kit de Seguridad Industrial	100,00	2.000,00
Total			7.700,00

Nota: Desglose de presupuesto para la compra de uniformes para personal del POA Social, por M. Cardona & M. Frutos.

Seguro Privado Humana

Al personal se le afiliará a un Seguro Privado de Humana para que se sientan respaldados y con la seguridad de que su salud es lo primero. La empresa asumirá el 50% del valor del seguro al personal que este más de 3 meses laborando en la empresa tendrá derecho al seguro mencionado.

Tabla 52. Seguro Médico Privado

SEGURO PRIVADO			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
6	Administrativos	34,04	2.450,76
7	Obreros	34,04	2.859,24
Total			5.310,00

Nota: Desglose de presupuesto seguro médico para personal del POA Social, por M. Cardona & M. Frutos.

Cursos Varios

La empresa capacitara a un grupo de 7 empleados con el fin de que puedan compartir los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación, se asignara los cursos según el cargo que desempeñen.

Tabla 53. Cursos Varios

CURSOS VARIOS			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
4	Administrativos según el cargo que desempeñan	180,00	720,00
3	Obreros	180,00	540,00
Total			1.260,00

Nota: Desglose de presupuesto de varios cursos para personal del POA Social, por M. Cardona & M. Frutos.

Actividades Sociales

Se detalla las actividades sociales que realiza la empresa con los colaboradores y comunidad en el área de influencia, Para mantener a los colaboradores motivados también se prepara una mañana deportiva de integración dirigida al personal de administración incluye dinámica y un almuerzo.

Tabla 54. Actividades Sociales

ACTIVIDADES SOCIALES			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
1	Cena en un Restaurante de la ciudad de Quito	562,50	562,50
129	Fundas de caramelo	1,55	200,52
7	Entrada Mañana Deportiva	5,00	35,00
7	Parrillada mañana deportiva	10,00	70,00
1	Minga y adecuación de espacios verdes	250,00	250,00
Total			1.118,02

Nota: Desglose de presupuesto de varios cursos para personal del POA Social, por M. Cardona & M. Frutos.

Buzón y Folletos

La empresa tendrá un buzón para clientes y proveedores de quejas, recomendación y felicitaciones; por otro lado se entrega al personal ejemplares de la normativa de la empresa.

Tabla 55. Buzón y Folletos

BUZÓN Y FOLLETOS			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
1	Buzón de metal de 30 x 20 cms	20,00	20,00
100	Ejemplares	6,25	625,00
		Total	645,00

Nota: Desglose de presupuesto de buzón y folletos del POA Social, por M. Cardona & M. Frutos.

Lunch personal

La empresa brindará lunch para personal nuevo que consta un combo santini de la Panadería Ambato y en la charla de RSE se brindará un vaso de cola con sánduche preparado en la oficina

Tabla 56. Lunch personal

LUNCH PERSONAL			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
20	Lunch para personal en curso de inducción combo santini	2,95	59,00
25	Lunch charlas de RSE colaboradores sánduche con cola	1,50	37,50
		Total	96,50

Nota: Desglose de presupuesto de buzón y folletos del POA Social, por M. Cardona & M. Frutos.

4.4.1.3 POA Económico

ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA, va a realizar una charla de RSE a la cual se invitará a los colaboradores para que ellos a su vez sean voceros de esta iniciativa. Además se cree que es importante atraer más clientes potenciales para eso se ha preparado charlas enfocadas a la Atención al Cliente y los asistentes serán directamente el personal administrativo.

Tabla 57.Charlas Varias

CHARLAS VARIAS			
Cantidad	Descripción	P/U	Total
2	Administración de fondos de terceros (2 asistentes, incluye coffee break, hotel Dann Carlton, 7 horas)	150,00	300,00
2	El cliente como parte integral de la empresa (8 horas incluye dos coffee break, 5 asistentes)	200,00	400,00
1	Indicadores de Gestión aplicados a la SSO	237,50	237,50
			937,50

Nota: Desglose de presupuesto de varias charlas del POA Económico, por M. Cardona & M. Frutos.

4.4.2 Estado de Resultados

En el Estado de Resultados del 2014 de la empresa sin la propuesta se refleja una utilidad de \$121757.54, con la propuesta de RSE en el mismo año se refleja que aun implementado los gastos de RSE se obtiene una utilidad de \$101990.52 sin que esto repercuta en que la empresa continúe con su rentabilidad, siendo así factible la aplicación de la propuesta, representando así el 0.02% del total de gastos del período 2014.

Tabla 58. Estado de Resultados 2014



ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31/12/2014

EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS

SIN PROPUESTA				CON PROPUESTA		
Código	Nombre	Parcial	Total	Auxiliar	Parcial	Total
4	INGRESOS		\$ 1.382.537,38			\$ 1.382.537,38
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES					
4.1.1.	Explotacion y acopio Material Pétreo	\$ 582.474,31			\$ 582.474,31	
4.1.2	Colocación de Tuberías	\$ 254.854,00			\$ 254.854,00	
4.1.1.	Muros contención	\$ 351.157,00			\$ 351.157,00	
4.1.3	Desarrollo vías	\$ 45.852,00			\$ 45.852,00	
4.1.1.	Alquiler equipo caminero	\$ 125.157,00			\$ 125.157,00	
4.1.4	Alquiler vehículos	\$ 22.980,00			\$ 22.980,00	
4.1.1.03	Otros Ingresos	\$ 63,07			\$ 63,07	
	TOTAL INGRESOS		\$ 1.382.537,38			\$ 1.382.537,38
5	EGRESOS		\$ 1.260.779,84			\$ 1.280.546,86
5.1.	GASTOS					
5.1.1.	ADMINISTRATIVOS		\$ 291.471,07			\$ 311.238,09
5.1.1.01	Sueldos y Salarios	\$ 163.712,70			\$ 163.712,70	
5.1.1.02	Dec.Cuarto Sueldo	\$ 5.742,23			\$ 5.742,23	
5.1.1.03	Dec.Tercer Sueldo	\$ 14.935,15			\$ 14.935,15	
5.1.1.05	Aportes Patronal	\$ 21.675,79			\$ 21.675,79	
5.1.1.07	Fondo Reserva	\$ 7.189,94			\$ 7.189,94	
5.1.1.08	TVcable-Telef-Internet	\$ 2.289,01			\$ 2.289,01	
5.1.1.09	Electricidad	\$ 270,27			\$ 270,27	
5.1.1.10	Agua	\$ 25,25			\$ 25,25	
5.1.1.11	Impuestos y contribucione	\$ 3.560,61			\$ 3.560,61	
5.1.1.12	Notarios	\$ 977,22			\$ 977,22	
5.1.1.13	Suministro de Ofic.	\$ 3.691,11			\$ 3.691,11	
5.1.1.14	Atención a Clientes	\$ 3.857,16			\$ 3.857,16	
5.1.1.15	Alicuotas	\$ 1.272,09			\$ 1.272,09	
5.1.1.16	Matrícula de Vehículos	\$ 25.667,26			\$ 25.667,26	
5.1.1.17	Transporte de Administrac	\$ 2.038,83			\$ 2.038,83	
5.1.1.21	Gtos.Medicos	\$ 5.993,65			\$ 5.993,65	
5.1.1.22	Mantenimiento Equipos	\$ 545,53			\$ 545,53	
5.1.1.23	Manten.Bienes Muebles	\$ 2.277,89			\$ 2.277,89	
5.1.1.24	Mantenimiento Cafeteria	\$ 550,00			\$ 550,00	
5.1.1.25	Capacitaciones	\$ 2.128,22			\$ 2.128,22	
5.1.1.28	Publicidad	\$ 844,89			\$ 844,89	
5.1.1.29	Mantenimiento Vehiculo	\$ 22.226,27			\$ 22.226,27	
5.1.1.30	Gastos de RSE	\$ -			\$ 19.767,02	
5.1.1.30.1	Suministro de Ofic. RSE			\$ 1.045,00		
5.1.1.30.2	Capacitaciones RSE			\$ 2.747,50		
5.1.1.30.3	Seguro Médico Privado RSE			\$ 5.310,00		
5.1.1.30.4	Uniforme Personal Adm. RSE			\$ 1.500,00		
5.1.1.30.5	Gasto Seguridad Industrial RSE			\$ 6.200,00		
5.1.1.30.6	Placas de Reconocimiento RSE			\$ 250,00		
5.1.1.30.7	Eventos Sociales RSE			\$ 847,50		
5.1.1.30.8	Alimentación Personal RSE			\$ 367,02		
5.1.1.30.9	Reforestación RSE			\$ 600,00		
5.1.1.30.10	Módulo Facturación Electrónica			\$ 900,00		
5.1.2.	OPERACIONALES		\$ 932.064,42			\$ 932.064,42
5.1.2.01	Honorarios	\$ 31.164,93			\$ 31.164,93	
5.1.2.02	Ser.de Mecanica y lavado	\$ 442,57			\$ 442,57	
5.1.2.03	Depreciación Activos	\$ 4.523,00			\$ 4.523,00	
5.1.2.04	Alquiler Maquinarias	\$ 7.430,81			\$ 7.430,81	
5.1.2.05	Aceites y Lubricantes	\$ 5.305,47			\$ 5.305,47	
5.1.2.06	Repuestos y Accesorios	\$ 72.219,71			\$ 72.219,71	
5.1.2.07	Dep. Equipo Caminero	\$ 217.995,26			\$ 217.995,26	
5.1.2.08	Tranp.Maquinaria/Material	\$ 390.701,36			\$ 390.701,36	
5.1.2.09	Fletes y Encomiendas	\$ 724,41			\$ 724,41	
5.1.2.10	Seguro Veh-culos	\$ 388,76			\$ 388,76	
5.1.2.11	Combustible	\$ 16.872,97			\$ 16.872,97	
5.1.2.12	Materiales para Construc.	\$ 76.692,58			\$ 76.692,58	
5.1.2.13	Accesorios para Construc.	\$ 141,27			\$ 141,27	
5.1.2.14	Viaticos Mov-Hotel-Alimen	\$ 10.531,76			\$ 10.531,76	
5.1.2.15	Manten. Reparac Maquinar	\$ 5.388,43			\$ 5.388,43	
5.1.2.16	Alimentación Personal	\$ 19.976,85			\$ 19.976,85	
5.1.2.17	Trabajos H.Extras-Salario Digno	\$ 16.678,76			\$ 16.678,76	
5.1.2.19	Arriendo	\$ 402,28			\$ 402,28	
5.1.2.27	Uniforme Personal	\$ 1.877,48			\$ 1.877,48	
5.1.2.28	Seguros	\$ 36.084,02			\$ 36.084,02	
5.1.2.29	Peajes	\$ 1.246,85			\$ 1.246,85	
5.1.2.30	Logistica y Entrega	\$ 1.563,85			\$ 1.563,85	
5.1.2.31	Suministros de Topografia	\$ 350,00			\$ 350,00	
5.1.2.32	Calculo Actuarial	\$ 420,00			\$ 420,00	
5.1.2.33	Alquiler de maquinaria y equipos	\$ 12.941,04			\$ 12.941,04	
5.1.2.34	Gasto Seguridad Industrial	\$ 517,27			\$ 517,27	
5.1.3.	FINANCIEROS		\$ 35.333,99			\$ 35.333,99
5.1.3.01	Gastos Bancarios	\$ 34.816,72			\$ 34.816,72	
5.1.4.	OTROS		\$ 1.910,36			\$ 1.910,36
5.1.4.01	Multas e Intereses	\$ 1.144,62			\$ 1.144,62	
5.1.4.02	Impuestos y retenciones asumidas	\$ 765,74			\$ 765,74	
	TOTAL EGRESOS		\$ 1.260.779,84			\$ 1.280.546,86
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$ 121.757,54			\$ 101.990,52

Nota: Estado de Resultados 2014. Fuente: ABC Construcciones Cía. Ltda., por M. Cardona & M. Frutos.

CONCLUSIONES

- Actualmente existen muchas percepciones de RSE, antiguamente se asociaba con actividad filantropías de beneficencia sino más bien es el compromiso voluntario que tiene la empresa con los diferentes grupos de interés. Frente a un mercado competitivo las empresas deben diseñar estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes con una imagen socialmente responsable.
- En el Ecuador hay 2 Instituciones CERES e IRSE que impulsan y difunden prácticas de RSE, permitiendo así una sociedad más justa y sostenible. Son pocas las empresas que toman seriamente este tema como una actividad propia de misma, constantemente estas diseñando estrategias que les permita contribuir al desarrollo de la empresa sin dejar a un lado el compromiso social por el que se caracterizan.
- En marco de lo mencionado anteriormente sirve de ejemplo para que otras empresas puedan implementar actividades socialmente responsables, permitiendo que a largo se plazo se conviertan negocios sustentables.
- La Norma ISO 26000 pese a que no es certificable, sin embargo da una buena imagen ante la sociedad la empresa que la posea. Es una norma que abarca a todos los grupos de interés permitiendo que se relaciones entre los mimos y la empresa.
- La empresa ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA tiene 4 normativas que se convierte en una base legal para el diseño del Sistema de RSE, pese algunos temas de Seguridad Industrial no se maneja la empresa no puede dar cumplimiento de ello.
- Actualmente la empresa tiene más debilidades que fortalezas debido a que no aplica de manera adecuada las actividades de RSE.
- La empresa cumple con todas las exigencias de los entes de control solicitan para no ser sancionados y multados debido a que esto repercute a la parte financiera.

- La construcción se ubica en el puesto 2 de las industrias del país que contribuyó al PIB en el año 2014 alcanzando 0.68%.
- La empresa tiene maquinaria propia para realizar sus actividades generándole así mayores ingresos, en proyectos específicos se realizan alianzas estratégicas para el cumplimiento del mismo.
- Su principal cliente es el Estado, pese a la gran competencia que existe en el mercado en algunos casos se realiza alianzas estratégicas con otras empresas para la conformación de consorcios lo que permite concursar en los grandes proyectos que el estado realiza en función de bienestar social. Debido a que cada oferta que se realiza no se puede reflejar las actividades de RSE porque se tiene que limitar en lo que se estipula en los pliegos de elaboración.
- Las encuestas que se realizaron a los grupos involucrados se determinó que la mayoría no conoce en que consiste la RSE o simplemente que son actividades de beneficencia por lo es conveniente la aplicación del Sistema de RSE a través de los Planes Operativos de Acción que se diseñó para el ámbito social, económico y ambiental.
- Las notas aclaratorias sirven de apoyo para el desarrollo de los Planes Operativos de Acción diseñados.
- En el presupuesto realizado el sistema representa el 0.02% de los gastos totales del año 2014, lo que implica que la empresa sigue siendo rentable y cumple con la repartición de utilidades de las colaboradores.

RECOMENDACIONES

Posterior al estudio realizado se propone las siguientes recomendaciones a la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., para que el diseño de este sistema de Responsabilidad Social Empresarial sea considerado y adaptado en la empresa en el momento que consideren oportuno.

- A la Gerencia se le recomienda hacer un plan de socialización enfocado hacia sus colaboradores internos, quienes a su vez servirán de apoyo al momento de implementar el Sistema de RSE.
- Se recomienda que estas actividades detalladas en la propuesta sean aplicadas en la empresa no como una imposición, sino más bien como un beneficio que va dirigido al desarrollo no solo de ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., sino también de la sociedad.
- Se sugiere que los planes de acción sean actualizados anualmente o como lo indican los indicadores de gestión, esto con el fin de llevar un control y se puedan realizar ajustes o modificaciones a los mismos para la consecución del objetivo que va alineado con los 3 ejes de la Responsabilidad Social Empresarial: ambiental, social y económico.
- A pesar de que en los pliegos de presentación de ofertas al Gobierno, no existe una cláusula mandataria que pida cumplir con ciertos estándares o lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial, se recomienda a ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA que se ejecute estas actividades durante la ejecución de los proyectos adjudicados.
- Como resultado de nuestras encuestas es conveniente para la empresa que socialicen las actividades operacionales con los miembros de las comunidades aledañas, esto con la finalidad de mejorar la imagen corporativa y que esto permita un libre funcionamiento de la empresa en el área de influencia.

- Se recomienda que se reciba y se analice todas las sugerencias, quejas y felicitaciones depositadas en el buzón por parte de clientes y proveedores.
- En cuanto a la Contabilidad, se recomienda que para la asignación de gastos relacionados a Responsabilidad Social Empresarial, se detalle explícitamente cada uno de los rubros de las actividades a realizarse durante el año, esto con el fin de mantener un control más claro, que permita a los directivos tomar decisiones acertadas y oportunas.

LISTA DE REFERENCIAS

- ABC Construcciones Cia. Ltda. (2014). ABC Construcciones . Obtenido de Empresa ABC Construcciones Cia. Ltda.: <http://abconstrucciones.com/empresa/>
- AccountAbility. (2007). Obtenido de <http://www.accountability.org/images/content/3/1/319/Competitividad%20ResponsableIndiceAL2006.pdf>
- Adelca Acerias del Ecuador. (2011). Adelca. Obtenido de Adelca Acerias del Ecuador: <http://www.adelca.com/sitio/esp/corporativo.php>
- Aglomerados Cotopaxi. (2011). Aglomerados Cotopaxi. Obtenido de Aglomerados Cotopaxi sembrado futuro: <http://www.cotopaxi.com.ec/>
- Cabral, A., Tejada, C., & Hernandez, M. (30 de septiembre de 2012). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO ESTRATEGIA PARA UNA MEJOR GESTION INTEGRAL DE LAS FERRETERIAS DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN DE LA MAGUANA. (U. C. UCE, Ed.) Obtenido de <http://www.gestion-calidad.com/rsc.html>
- Cajiga, J. (2009). CEMIFE.ORG. Obtenido de El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial: http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- CERES. (2014). Consorcio para la responsabilidad social en el Ecuador. doi:párr. 2
- Código de Etica. (2014). Empresa ABC Construcciones Cía. Ltda. Obtenido de abconstrucciones: <https://www.dropbox.com/s/jmgvyurdzumdk8/REGLAMENTO%20SEGURIDAD.pdf>
- Edimca. (2013). Aglomerados Cotopaxi, empresa forestal e industrial de madera produce tableros. Obtenido de Edimca nuestro mundo es la madera: <http://www.edimca.com.ec/catalogos-y-fichas>
- Ekos. (JULIO de 2011). Empresa Rentables Ecuador. Obtenido de Ranking Empresarial 2011: <http://issuu.com/ekosnegocios/docs/207>
- Emprendepyme. (2008). Responsabilidad Social . Obtenido de La Responsabilidad Social Corporativa : <http://www.emprendepyme.net/la-responsabilidad-social-corporativa.html>
- Ethos. (2007). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial (Benjamin S. Goncalves ed.). (B. S. Gonçalves, Ed., & M. L. De Oliveira Marques, Trad.) Brasil: Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Obtenido de http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf

- Fähndrich, L. (2011). Empresas con Responsabilidad social. EKOS RSE 2011.
Obtenido de
<http://www.ekosnegocios.com/negocios/especiales/RSE/documentos/rse.pdf>
- Fähndrich, L. (2011). Responsabilidad Social. (Ediecuatorial, Ed.) EKOS RSE 2011.
Obtenido de Empresas con Responsabilidad Corporativa Ecuador 2011:
<http://www.ekosnegocios.com/negocios/especiales/RSE/documentos/rse.pdf>
- Forum Empresas. (2007). Forum Empresas. Obtenido de
http://www.empresa.org/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=85
- Hernandez. (29 de julio de 2013). Responsabilidad ética de una empresa. Obtenido de Pymes ¿Cuáles son las responsabilidades éticas de una empresa?:
<http://pymex.pe/liderazgo/estrategias-y-planeamiento/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial>
- Holcim. (2011). Holcim . Obtenido de Holcim Ecuador:
<http://www.holcim.com.ec/desarrollo-sostenible/responsabilidad-social-corporativa-csr.html>
- IRSE. (2013). Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial: <http://www.irse-ec.org/>
- Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos. (2014). Empresa ABC Construcciones Cia Ltda. Obtenido de ABC Construcciones Cia Ltda:
<https://www.dropbox.com/s/aknm6673ikhfb1q/PREVENCIÓN%20LAVADO%20DE%20ACTIVO.pdf>
- Normas ISO26000. (2010). Guía de Responsabilidad Social. Obtenido de Norma ISO 26000.
- OIT. (2007). Oficina Regional para América Latina y el Caribe (Primera ed.). Lima, Perú. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_185218.pdf
- Reglamento Interno de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente. (2014). Empresa ABC Construcciones Cia Ltda. Obtenido de ABC Construcciones Cia Ltda:
<https://www.dropbox.com/s/jmgvyurdzumdk8/REGLAMENTO%20SEGURIDAD.pdf>
- Reglamento Interno de trabajo. (2014). ABC Construcciones Cía. Ltda. Obtenido de Empresa ABC Construcciones Cía. Ltda.:
<https://www.dropbox.com/s/48ohv8o9sufzniz/REGLAMENTO%20INTERNO%20DE%20TRABAJO.pdf>
- Ruiz Barrios, J. L. (2013). Modelo de Responsabilidad Social. Obtenido de DISEÑO DE MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN PYME CONSTRUCTORA ARAUCANA:
www.bdigital.unal.edu.co/10192/1/7709579.2013.pdf

- Sánchez, S. M. (septiembre de 2014). Responsabilidad Social. Obtenido de Responsabilidad social de la empresa:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/8254/197%20o.e..pdf?sequence=1>
- Superintendencia de Compañías. (2011). Superintendencia de Compañías. Obtenido de Superintendencia de Compañías:
<http://www.supercias.gob.ec/portaldocumentos/pdfsocietario/economica.php?tipoDocumento=economica&expediente=93703&idDocumento=3.1.3&fecha=2011-12-31%2015:04:53.213>
- Viteri Moya, J. (2010). Responsabilidad Social en el Ecuador. Obtenido de Responsabilidad Social: www.ute.edu.ec/fci/viteri_jorge.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Nómina de los colaboradores de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.

Nº	Nombre
1	ANCHUNDIA FLORES EDINSON ANTONIO
2	CAISA CHUQUI MILTON RODRIGO
3	CARRANZA HERRERA CARLOS ORLANDO
4	CHAMBA VOZMEDIANO FIDEL ANGEL
5	DAVALOS BARRIGA LUIS FELIPE
6	FREIRE GARCIA NELSON ROQUE
7	FRUTOS ROMERO MARITZA ANDREA
8	LOOR LOOR OSCAR JAVIER
9	LOPEZ ASPIAZU JUAN CARLOS
10	MACIAS BAJAÑA JINSOP GUILLERMO
11	MACIAS CAMPUZANO ITALO ALFREDO
12	MACIAS CAMPUZANO PATRICIO DE JESUS
13	MENDOZA MENDOZA JOSE CARLOS
14	MORETA FREIRE PEDRO GUSTAVO
15	MOSQUERA QUIÑONEZ JOSE ROBERTO
16	PIEDRAHITA RODRIGUEZ JOHN STALIN
17	ROSADO HERNANDEZ VICTOR MANUEL
18	ROSALES ORBEA MARIA EUGENIA
19	RUIZ VILLAMAR AUGUSTO ROLDAN
20	TAPIA ROSALES GUSTAVO ANTONIO
21	TAPIA ROSALES JOHANNA MICHAEL
22	TAPIA ROSALES STEFANI LISSET
23	TORAL CHAGERBEN LUIS ALFREDO
24	TUTIVEN LOPEZ MIGUEL ANTONIO
25	ZAMBRANO MORA LUCIO REMBERTO

Anexo 2. Proveedores de la empresa ABC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA.

	PROVEEDORES	Cédula/Ruc
1	ACEROMEX DEL ECUADOR STEEL S.A.	1792331749001
2	AMBACAR CIA LTDA	1890010705001
3	ANTONIO PINO YCAZA CIA. LTDA.	990032319001
4	ARGUELLO VALDIVIESO VICTOR EUDORO	1305444299001
5	ARIAS VILLACIS WILFRIDO ROQUE	1702410489001
6	ASIAUTO S.A.	1791754115001
7	AUDIOAUTO S.A	1791354400001
8	AUTOMEKANO CIA. LTDA	1891715664001
9	BARRAGAN ALVAREZ ALEXI DANIEL	1202943724001
10	BARRAGAN BORJA JOSE LUIS	200999092001
11	BARRIGA VASQUEZ LUIS MANUEL	1703210672001
12	BIOTEST	1792393019001
13	CANTERAS URUZCA S.A	1390102816001
14	CASABACA S.A.	1790009459001
15	CASTILLO HERMANOS S.A	1790155102001
16	CECUAMAQ, CORPORACION ECUATORIANA INDUSTRIAL DE MAQUINARIA C.A.	991298657001
17	CENTRALMOTORS S.A.	1792295645001
18	CHAVEZ CARRERA GUSTAVO EFRAIN	1701755371001
19	COLOMA ZURITA CHRISTIAN EDMUNDO	1712382686001
20	CONSTRUCTORA RIO AMAZONAS AMAZONASCONSTRU S.A.	1792478677001
21	CONVIALCAR S.A.	591722220001
22	CUÑAS SIMBAÑA PEDRO GONZALO	1710624824001
23	DECORCASA CIA LTDA	1390132111001
24	DURALLANTAS S.A	1790425282001
25	ERAZO SARZOSA MARIA BELEN	1719058719001
26	ESPINOZA BARRENO MARIA PIEDAD	603851924001
27	ESTRELLA ARIAS ZOILA MARIA	1702941871001
28	EXPORFRYSA S.A.	992666838001
29	FALCON SALAZAR BYRON ERNESTO	1710525864001
30	FATOSLA C.A.	1791814711001
31	FRANCO ZAMORA RICHER HUGOLINO	1202042816001
32	GARNER ESPINOSA C.A	1790537358001
33	GAVILANES CARRASCO LUIS EDUARDO	1703401818001
34	GRAIMAN CIA. LTDA.	190122271001
35	HIDALGO PROAÑO PAUL ALBERTO	1711503035001

36	HOLCIM ECUADOR S.A	990293244001
37	IDEAL ALAMBREC S.A.	1790050947001
38	IMVERESA IMPORTADORA	992339411001
39	JIMENEZ PENA MARCO GONZALO	1706770821001
40	JIMENEZ VACA LEONEL ISRAEL	503404246001
41	JUAN ELJURI CIA LTDA	190007510001
42	LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.	991311637001
43	MACIAS GANCHOZO ALFONSO ANTONIO	1708786049001
44	METALHIERRO S.A	1391757824001
45	MOLINA MORENO VICTOR HUGO	501316376001
46	MORA ZAPATIER LEYCI MARIA	916969116001
47	MOTORCLASS IMPORTADORES S.A	1791405501001
48	PAZMIÑO VALLADARES JOSE ANTONIO	1701779520001
49	PINARGOTE CARDENAS WILIAN IVAN	1310073364001
50	PINEDA JACHO ARMENGOL EDUARD	801249079001
51	PROAUTO C.A.	1790978303001
52	PROVEEDORA INDUSTRIAL TECNICA PROINTEC CIA.LTDA	1790919609001
53	REJAPON S.A	1791342410001
54	SAECONS CIA. LTDA.	1791974700001
55	SUPERVOLPE COMPAÑIA TRANSPORTE PESADO EN VOLQUETAS S.A.	1291738482001
56	TALLERES PARA MAQUINARIA INDUSTRIAL AGRICOLA S.A.	990011117001
57	TOPSEG COMPAÑIA DE SEGUROS Y RESTAURACION SOCIEDAD ANONIMA	990025843001
58	TREJO MIGUEL ANGEL	1707990881001
59	TUFIÑO HERNANDEZ FANNY ELIZABETH	1713820486001
60	ULLOA MIRANDA VICTOR EFRAIN	1800138552001
61	UTRERAS PEREZ VICENTE ARMANDO	1705284378001
62	VALENCIA GARCES MANUEL AUGUSTO	801776733001
63	VARGAS ARCOS LUIS EDUARDO	1717266850001

Anexo 3. Encuesta a Clientes

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA A CLIENTES DE LA EMPRESA ABC CONSTRUCCIONES
CIA LTDA.**

EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENCUESTA ES CONOCER EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PROPONER UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADÉMICOS

EMPRESA: _____

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED COSIDERE VÁLIDA.

**1. ¿QUE TAN IMPORTANTE CONSIDERA LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE PARA LA EMPRESA?**

- a) Muy importante.....()
- b) Importante()
- c) Poco importante.....()
- d) Nada importante()

**2. ¿LA OPINIÓN DEL CLIENTE ES IMPORTANTE PARA LA
EMPRESA?**

SI ____
NO ____

**3. ¿CONOCE A CERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL?**

SI ____
NO ____

**4. ¿CON CUÁL DE LAS SIGUIENTES IDEAS ASOCIA LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?**

- a) Apoyo a la comunidad o comunidades aledañas.....()
- b) Cuidado con el medio ambiente.....()
- c) Reputación de la empresa.....()
- d) Mejorar la calidad de vida de sus colaboradores()
- e) Todas las anteriores.....()

5. ¿RECONOCE A UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE?

SI ___

NO ___

6. ¿CON QUÉ FRECUENCIA HABLA DE LAS ACTIVIDADES DE UNA EMPRESA QUE MANEJA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

a) Muy frecuente.....()

b) Frecuente()

c) Poco frecuente.....()

d) Nada.....()

7. ¿CREE USTED QUE UNA EMPRESA TIENE MEJOR IMAGEN SI MANEJA ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL A UNA QUE NO TENGA?

SI ___

NO ___

Anexo 4. Encuesta a Proveedores

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA A PROVEEDORES DE LA EMPRESA ABC
CONSTRUCCIONES CIA LTDA.**

EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENCUESTA ES CONOCER EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PROPONER UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADÉMICOS

EMPRESA: _____

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED COSIDERE VÁLIDA.

1. ¿CÓMO DEFINE SUS RELACIONES COMERCIALES CON LA EMPRESA ABC CONSTRUCCIONES?

- a) Muy buenas.....()
- b) Buenas.....()
- c) Malas.....()
- d) Pésimas.....()

2. ¿CONOCE A CERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

SI ___

NO ___

3. ¿CON CUÁL DE LAS SIGUIENTES IDEAS ASOCIA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

- a) Apoyo a la comunidad o comunidades aledañas.....()
- b) Cuidado con el medio ambiente.....()
- c) Reputación de la empresa.....()
- d) Mejorar la calidad de vida de sus colaboradores()
- e) Todas las anteriores()

4. ¿LAS CERTIFICACIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE TIENE UNA EMPRESA LO COSIDERA IMPORTANTE?

- a) Siempre.....()
- b) Casi siempre.....()
- c) A veces.....()
- d) nunca.....()

5. ¿CUÁNTO CONOCE DE LA EMPRESA DE SU MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD?

- a) Bastante.....()
- b) Lo suficiente.....()
- c) Poco()
- d) Nada.....()

6. ¿CREE USTED QUE UNA EMPRESA TIENE MAYOR POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO SI MANEJA ACTIVIDADES DE RSE A UNA QUE NO TENGA?

SI ____
NO ____

Anexo 5. Encuesta a la Comunidad

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA A COMUNIDAD DEL RECINTO MACUL.

EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENCUESTA ES CONOCER EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PROPONER UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, LA PRESENTE ES CON FINES ACADÉMICOS

GENERO: F M

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CONSIDERE VALIDA.

1. ¿CONOCE A CERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

SI ___
NO ___

2. ¿LA EMPRESA DEBE SOCIALIZAR LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO QUE VA A REALIZAR EN LA COMUNIDAD?

SI ___
NO ___

3. ¿LA EMPRESA ABC CONSTRUCCIONES SE PREOCUPA POR LA COMUNIDAD?

- a) Siempre.....()
- b) Casi siempre.....()
- c) Pocas veces.....()
- d) Nunca.....()

4. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PARTICIPEN EN ACTIVIDADES DE DESARROLLO PARA LA COMUNIDAD?

SI ___
NO ___

5. PARA CONOCER LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD LA EMPRESA DEBE REALIZAR:

- a) Diálogos.....()
- b) Ánforas de recepción de peticiones.....()

- c) Recepción de proyectos comunitarios()
- d) Exigencias por grupos de interés.....()

6. LAS DONACIONES DE LA EMPRESA QUE REALIZA A LA COMUNIDAD DEBEN SER:

- a) Económicas()
- b) Materiales.....()
- c) En obras.....()

5. ¿PARA CAPACITAR AL PERSONAL SE TOMA EN CUENTA?

- a) Tiempo de antigüedad.....()
- b) Funciones que desempeña.....()
- c) Ninguna de la anteriores.....()

6. ¿SE INFORMA A LOS EMPLEADOS LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA?

SI ____
NO ____

7. ¿LOS RECONOCIMIENTOS A LOS EMPLEADOS POR SU DESEMPEÑOS SON?

- a) Económicos()
- b) Materiales.....()
- c) Ninguno de los anteriores.....()

8. ¿LAS EVALUACIONES QUE SE LLEVA A CABO EN LA EMPRESA SON?

- a) Jefe a subordinado.....()
- b) Subordinado a Jefe.....()
- c) Entre compañeros.....()
- d) No se realiza.....()

9. ¿CONOCE A CERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

SI ____
NO ____

10. ¿QUÉ TAN IMPORTANTE CONSIDERA USTED LA APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SU EMPRESA?

- a) Muy importante.....()
- b) Importante.....()
- c) Poco importante.....()
- d) Nada importante()

Anexo 7. Carta de Autorización logo



AUTORIZACIÓN

Quien suscribe, Ing. Gustavo Tapia con C.I. 170352666-3 en calidad de Representante Legal de la Empresa ABC Construcciones Cía. Ltda., autorizo a las señoritas María Belén Cardona Pérez con C.I: 1715675441 y Maritza Andrea Frutos Romero con C.I: 1721882163 a utilizar el logo de la empresa para incluir en los PLANES OPERATIVOS DE ACCIÓN para la Tesis "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA ABC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.**"

Atentamente,



Ing. Gustavo Tapia
GERENTE GENERAL
ABC CONSTRUCCIONES CIA LTDA

Dirección: Av. Shyris N35-71 y Suecia. Edificio Argentum 5to piso. Ofi. 504. Tel: 023332606
www.abconstrucciones.com • email: info@abconstrucciones.com / gerencia@abconstrucciones.com