

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIEROS
COMERCIALES CON ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
DE CELTEL CONSTRUCCIONES & SERVICIOS CIA. LTDA. PARA
CANALIZAR LA ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD DE LLANO CHICO

AUTORES:

GEOVANNY ALEXANDER GALLARDO JIMÉNEZ

CHRISTIAN OMAR VARELA CHAMORRO

DIRECTOR:

PEDRO PABLO COLLAGUAZO GUAMÁN

Quito, mayo del 2015

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

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

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

Quito, mayo del 2015

Geovanny Alexander Gallardo Jiménez

C.C. 1713561221

Christian Omar Varela Chamorro

C.C. 1714454772

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a Dios nuestro señor, a mis padres Fausto Gallardo y Piedad Jiménez en virtud de su incondicional apoyo y sacrificio a lo largo de mi vida estudiantil, a mi esposa Paulina Pereira y mi hijo Adrián por su respaldo y comprensión durante el tiempo que no compartí con ellos por conseguir este objetivo, a mis hermanos Ximena, Gabriel y Giselle por su motivación en todo proyecto que he emprendido y finalmente a Christian Varela por el esfuerzo conjunto compartido en el desarrollo del presente trabajo.

Gallardo Jiménez Geovanny Alexander

Con gratitud infinita, dedico este trabajo a nuestro Dios, a mis padres Miguel Varela y Susana Chamorro por su abnegado apoyo y comprensión desde siempre, a mi esposa Cristina Jácome por su inmensa ayuda y soporte, a mis hijas Romina y Paula por el símbolo de motivación, inspiración y bendición que ellas representan, a mi hermano Jhonny por su el aliento y ejemplo brindados y por último a mi amigo Geovanny Gallardo por su gran desempeño, colaboración y entrega antes y durante la consecución de este gran reto.

Varela Chamorro Christian Omar

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Politécnica Salesiana sus profesores y autoridades por el desarrollo intelectual impartido durante nuestra carrera estudiantil.

Al MBA. Pedro Pablo Collaguazo nuestro tutor asignado, por su guía en el desarrollo del presente trabajo.

A Celtel Construcciones & Servicios Cía. Ltda., representada por el Lcdo. Omar Celi Aldeán, por su gran colaboración en la entrega de información y apoyo al trabajo realizado.

Y finalmente a la comunidad de Llano Chico por compartir sus problemas y necesidades recogidas en el desarrollo de nuestra tesis.

Christian Varela

Geovanny Gallardo

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad el desarrollar la Responsabilidad Social Empresarial en la compañía Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

Para dichos efectos se ha profundizado en el análisis macro y micro de los ejes de la responsabilidad social empresarial.

Los resultados entregados nos han impulsado a trabajar en el eje del desarrollo comunitario; siendo la comunidad de Llano Chico la población en la que se llevaría a cabo la implementación del mismo.

Se hablará sobre la aplicación de la responsabilidad social en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., los alcances que tendrá el accionar del presente trabajo, la teoría utilizada para el reconocimiento de la RSE dentro de una empresa y el sus métodos de evaluación, las técnicas necesarias que se usaron para la evaluación y recolección de datos de la compañía; determinando la calidad de la misma y su importancia en el RSE.

Observaremos también el análisis y los resultados de las evaluaciones efectuadas a la compañía; el uso de herramientas de evaluación que nos permitieron encontrar las fallas en la aplicación de la RSE para proponer acciones en el eje de comunidad que es el menos desarrollado.

Al final proponemos acciones en beneficio de la comunidad de Llano Chico, formulando de esta manera soluciones a los problemas encontrados en el eje de la apoyo a la comunidad.

ABSTRACT

This paper aims to develop corporate social responsibility in the company Construcciones y Cia Services Celtel. Ltda.

To these effects it has deepened in the macro and micro analysis of the cornerstones of corporate social responsibility.

The given results have led us to work on community development axis; It is the community of Llano Chico population which would carry out the implementation.

It will discuss the implementation of social responsibility in Celtel Construcciones y Servicios Cia. Ltda, its reach will be the actions of this paper, the theory used for the recognition of CSR within a company and its evaluation methods, the necessary techniques used for the assessment and collection of company data.; determining the quality of it and its importance in the CSR.

Also we observe the analysis and the results of evaluations carried out at the company; the use of assessment tools that allowed us to find the flaws in the application of CSR to propose actions at the center of community that is the least developed.

At the end we propose actions to benefit the community of Llano Chico, thereby formulating solutions to problems encountered in the hub of community support.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Formulación y sistematización del problema.....	3
1.2.1 Formulación	3
1.2.2 Sistematización	4
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación del proyecto.....	5
1.4.1 Justificación práctica.....	5
1.5 Metodología	7
1.5.1 Diseño de la investigación	7
1.5.2 Tipo de investigación.....	8
1.5.3 Métodos de investigación.....	8
1.5.4 Técnicas de recolección de datos a ser utilizadas en la investigación.....	9
1.5.5 Fuentes de información	9
1.5.6 Variables	10
1.5.7 Etapas de la investigación	11
1.5.8 Determinación de la población y muestra para la investigación concluyente.....	12
CAPÍTULO 2.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Aproximación al concepto de responsabilidad social empresarial.....	15
2.1.1 Concepto de responsabilidad social empresarial.....	15
2.2 Evolución de la RSE	15
2.2.1 Diagrama de ciudadanía corporativa.....	17
2.3 Clasificaciones de la responsabilidad social empresarial.....	18
2.3.1 Conceptos de responsabilidad social empresarial interna y externa	19
2.3.2 Acciones y beneficios de la RSE interna y externa.....	20
2.4 Argumentos a favor y en contra de la RSE.....	23
2.4.1 Argumentos en contra de la RSE	23
2.4.2 Argumentos a favor de la RSE.....	23

2.5 El concepto de “stakeholders”	24
2.5.1 Diagrama de las 6 principales categorías de grupos de interés o stakeholders	25
2.6 Las cinco áreas de la RSE.....	25
2.6.1 Ética empresarial.....	26
2.6.2 Calidad de vida laboral	26
2.6.3 Medio ambiente	27
2.6.4 Compromiso con la comunidad	27
2.6.5 Marketing responsable	28
2.7 Modelos y herramientas de RSE.....	28
2.7.1 Matriz de análisis de implementación de RSE.....	29
2.7.2 Indicadores de responsabilidad social empresarial	31
2.7.3 Balance social	34
2.7.4 Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial.....	36
CAPÍTULO 3.....	42
ANÁLISIS SITUACIONAL	42
3.1 Descripción general y ubicación.....	42
3.2 Misión	43
3.3 Visión.....	43
3.4 Principales clientes.....	44
3.5 Organigrama de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.	44
3.6 Evaluación de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., dentro de la responsabilidad social empresarial.....	45
3.7 Sistema ETHOS para la evaluación de la responsabilidad social empresarial	45
3.7.1 Valores, transparencia y gobierno corporativo	47
3.7.2 Proveedores.....	51
3.7.3 Público Interno.....	54
3.7.4 MEDIO AMBIENTE.....	62
3.7.5 Consumidores y Clientes	68
3.7.6 Comunidad.....	72
3.7.7 Gobierno y Sociedad.....	76
CAPÍTULO 4.....	84
FORMULACIÓN DE ACCIONES	84
4.1 Acciones en beneficio de la comunidad de Llano Chico	84
4.2 Redefinición de la filosofía corporativa de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.	85
4.2.1 Tabla de Acción No. 1	86

4.2.2 Valores corporativos	88
4.2.3 Misión	88
4.2.4 Visión.....	89
4.2.5 Política De Responsabilidad Social a la comunidad	89
4.3 Programa de Capacitaciones en el ámbito ambiental, reciclaje y conservación ambiental.....	91
4.3.1 Tabla de Acción No. 2	92
4.4 Sistema de protección ambiental mediante la clasificación y recolección de desperdicios reciclables	94
4.4.1 Tabla de Acción No. 3	95
4.5 Entrega de recursos tecnológicos y estímulo efectivo para el ingreso a la universidad de los 3 mejores estudiantes del Colegio Técnico Llano Chico.....	97
4.5.1 Tabla de Acción No. 4	98
4.6 Programa de asesoramiento a pequeños negocios y PYMES en colaboración de nuestro proveedor de Asesoría y Consulting.	100
4.6.1 Tabla de Acción No. 5	101
4.7 Socialización de las Acciones de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., en beneficio de la Comunidad de Llano Chico.....	103
4.7.1 Tabla de Acción No. 6	104
4.8 Costo Total Presupuestado.....	106
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES.....	108
LISTA DE REFERENCIAS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de la RSE	18
Tabla 2. Matriz de análisis e implementación de RSE.....	29
Tabla 3. Cuadro de evaluación RSE de valores transparencia y gobierno corporativo	47
Tabla 4. Evidencias de la gestión realizada en el eje de valores transparencia y gobierno corporativo.....	50
Tabla 5. Cuadro de evaluación RSE a proveedores	51
Tabla 6. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Proveedores.....	53
Tabla 7. Cuadro De Evaluación RSE del Público Interno	54
Tabla 8. Evidencias de la gestión realizada en el Eje de Público Interno	61
Tabla 9. Cuadro de Evaluación RSE de Medio Ambiente.....	62
Tabla 10. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Medio Ambiente	67
Tabla 11. Cuadro de evaluación RSE de Consumidores / Clientes	68
Tabla 12. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Consumidores / Clientes	71
Tabla 13. Cuadro de evaluación RSE de la Comunidad	72
Tabla 14. Cuadro de evaluación RSE de Gobierno y Sociedad.....	76
Tabla 15. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Gobierno y Sociedad.....	79
Tabla 16. Análisis Global de Evaluaciones de RSE	80
Tabla 17. Acción No. 1 (Redefinición de Filosofía Corporativa).....	86
Tabla 18. Acción No. 2 (Programa de Capacitación – ámbito ambiental)	92
Tabla 19. Acción No. 3 (Clasificación y Recolección de Desperdicios).....	95
Tabla 20. Acción No. 4 (Entrega de Recursos Tecnológicos y Estímulo Económico)	98
Tabla 21. Acción No. 5 (Programa de Asesoramiento a Pequeños Negocios)	101
Tabla 22. Acción No. 6 (Socialización de Acciones)	104
Tabla 23. Costo Total Presupuestado.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Vista satelital de la ubicación de la Comunidad de Llano Chico	6
Figura 2. Detalle de las diferentes etapas de la Investigación para el presente estudio	11
Figura 3. Gráfico que detalla la población en el D.M. de Quito, año 2010	12
Figura 4. Diagrama descriptivo de Ciudadanía Corporativa y sus diferentes campos de acción	17
Figura 5. Representación gráfica de los ejes de RSE.....	19
Figura 6. Diagrama de los Stakeholders	25
Figura 7. Etapas del indicador según la Profundidad.....	38
Figura 8. Ubicación geográfica de Construcciones & Servicios Cía. Ltda.....	42
Figura 9. Organigrama de la empresa	44

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al Lcdo. Omar Celi Aldeán gerente general de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.	110
Anexo 2. Certificado de cumplimiento IESS	115
Anexo 3. Compromiso de representación	116
Anexo 4. Permiso de representación extranjera	117
Anexo 5. Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional	118
Anexo 6. Plan de evacuación y atención de emergencias	118
Anexo 7. Uso EPP e historia clínica ocupacional.....	118
Anexo 8. Encuesta a los trabajadores y tabulación de datos.....	118
Anexo 9. Formularios legalizados por reparto utilidades, décimo cuarto, décimo tercer sueldo	123
Anexo 10. Formulario de evaluación de desempeño de jefaturas.....	126
Anexo 11, 12, 13, 14.....	127
Anexo 15. Licencia ambiental 298.....	128
Anexo 16. Calificación en el Ministerio del Ambiente	130
Anexo 17. Aprobación auditoría MAE 2013	130
Anexo 18. Certificado provisional de gestor ambiental de gran escala	131
Anexo 19. Auditoría EPP y otras	132
Anexo 20. Currículum de la empresa.....	134
Anexo 21. Formularios de actualización de proveedor.....	135
Anexo 22. Encuesta a la comunidad de Llano Chico y Tabulación de datos	135
Anexo 23. Matriz axiológica y preguntas empleadas en el reconocimiento de valores y formulación de misión y visión.....	139

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la tendencia mundial en el ámbito empresarial se ha inclinado al cumplimiento de valores institucionales; los mismos a semejanza de los valores familiares, comprometen el comportamiento y desarrollo de las actividades de una empresa a la consecución de los objetivos económicos, acompañado de una Responsabilidad Social Empresarial cuyo objetivo consiste el mejoramiento institucional para con sus actores internos; así como también para con sus actores externos.

En el Ecuador existe un cambio dentro del obrar empresarial y hoy en día un gran número de empresas cuentan con un Plan de responsabilidad social empresarial PRSE que tiene como objetivo el determinar el grado de eficiencia de una compañía en el ámbito interno y externo de la misma.

Para Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., el mejoramiento continuo en su posicionamiento empresarial lo ha impulsado a considerar el desarrollo de un Plan de responsabilidad social empresarial; con la finalidad de sobresalir en un entorno que hoy en día considera a la empresa como un eje de emprendimiento y desarrollo social.

Si consideramos que la Responsabilidad Social Empresarial impacta en la reputación de una empresa y en la evaluación que le pueden dar sus stakeholders, se considera que Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., ha tomado el camino más acertado para su desarrollo como empresa por lo tanto le permitirá mejorar su concepción interna como empresa; así como la concepción que los demás tengan sobre su gestión.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., es una empresa que tiene su matriz en la calle Luis Coloma y Av. El Inca; conformada por una sucursal en Sucumbíos – Lago Agrio km 10 Vía a Colombia Nueva Loja y General Farfán; “es una empresa dedicada a la administración de riesgos ambientales mediante la Gestión Integral de residuos asociados a la Industria Hidrocarburífera; cuenta con las Licencias Ambientales No. 043 y 173 publicadas en los Registros Oficiales de fecha 22 de julio de 2005 y 6 de agosto de 2007 respectivamente, emitidas por la Autoridad Ambiental competente; (Ministerio del Ambiente), y la recientemente emitida con fecha 2 de marzo de 2012 No. 298-12. (Integra las actividades autorizadas por las 2 licencias ambientales anteriores)”.
(CELTEL Ecuador, 2010).

Con el afán de mejorar su posicionamiento en el mercado, Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., ha decidido por medio de sus principales directivos la elaboración de un plan de responsabilidad social empresarial (PRSE) enfocado al desarrollo de la comunidad. Para ello se ha observado el cumplimiento y desarrollo de los demás ejes que representan dicho plan mediante la aplicación de métodos como observación, encuestas y entrevistas.

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda. es una empresa ha cumplido a lo largo del tiempo con los factores o ejes internos que manifiesta la responsabilidad social empresarial; tal es el caso de un adecuado **gobierno corporativo, prácticas laborales** justas y un adecuado manejo de **consumidores y usuarios**; de igual manera por ser una empresa de “administración de riesgos ambientales”, se ha considerado que el ámbito de **acción medioambiental** perteneciente al eje externo puede considerarse como una fortaleza de impacto positivo dentro del PRSE; sin embargo existe un campo que aún no ha sido explotado dentro de la compañía ya sea por razones externas o de descuido en el desarrollo de los objetivos de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

Este campo se refiere al desarrollo de la Acción Social Empresarial, donde la compañía aún no ha logrado trascender y en el que se ha visto una de sus mayores debilidades.

Para ello se ha considerado una serie de posibilidades de acción y plazas en donde se pueda plasmar de manera real los objetivos e intención de Acción Social que pretende Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

En un análisis práctico se ha contemplado que el mejor campo de acción es en las parroquias Urbano – Rurales del Distrito Metropolitano de Quito; esto es debido a inatención que en algunos ámbitos siguen presentando estos sectores en relación a otros del Distrito Metropolitano de Quito.

Claros ejemplos de la desatención sobre estas parroquias muestran las estadísticas presentadas por parte del mismo Distrito Metropolitano de Quito.

Dentro de la oportunidad para el desarrollo del Plan de responsabilidad social empresarial de Celtel Construcciones y Servicios Cía .Ltda; la Parroquia Urbano – Rural de Llano Chico perteneciente a la jurisdicción territorial de la Administración zonal de Calderón y ubicada en la zona nor-oriental del Distrito Metropolitano de Quito ha sido en la que mayor interés se ha prestado, debido a varios elementos tales como: los índices que presenta dentro de su desarrollo social, económico, cultural; así como otros elementos que representan facilidades para el desarrollo y cumplimiento del objeto del PRSE; entre ellos podemos mencionar la ubicación geográfica, facilidades de traslado y la idoneidad para implementar actividades de Desarrollo Social – Comunitario.

1.2 Formulación y sistematización del problema

1.2.1 Formulación

Sí consideramos los antecedentes que han motivado la implementación de un PRSE con enfoque en la Acción Social para la empresa Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.; la formulación del problema responde a:

¿Cómo diseñar un Plan de responsabilidad social empresarial que permita a Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., enfocarse en la solución de problemas comunitarios puntuales de la Comunidad de Llano Chico?

- ✓ Para ello se considerará los métodos que propone la investigación para identificar el problema de la comunidad como son: Entrevista, observación y encuestas.
- ✓ De igual manera se identificará a los involucrados dentro del presente trabajo como sus socios, trabajadores y la comunidad de Llano Chico con sus representantes.

1.2.2 Sistematización

Partiendo del problema: ¿Cómo diseñar un Plan de responsabilidad social empresarial que permita a Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., enfocarse en la solución de problemas comunitarios puntuales de la Comunidad de Llano Chico?; formularemos sub-problemas que deberán ser resueltos en el transcurso del siguiente trabajo.

- ✓ ¿Qué ejes o aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial han sido cubiertos por Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.?
- ✓ ¿Qué beneficios podría recibir Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., por el desarrollo de un Plan de responsabilidad social empresarial canalizado a la acción social en la comunidad de Llano Chico?
- ✓ ¿Cuáles fueron los motivos para seleccionar a la comunidad de Llano Chico como el lugar para el desarrollo del Plan de responsabilidad social empresarial de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.?
- ✓ ¿Cómo Socializar el Plan de responsabilidad social empresarial para la aplicación en la comunidad de Llano Chico?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un Plan de responsabilidad social empresarial de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., para canalizar la acción social en la comunidad de Llano Chico.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Desarrollar un análisis situacional de la gestión desarrollada por la empresa respecto a la responsabilidad social
- ✓ Identificar las acciones a tomar para enfocar el Plan de responsabilidad social empresarial de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., en beneficio de la comunidad de Llano Chico.
- ✓ Incrementar a corto y mediano plazo los beneficios en el ámbito de imagen corporativa y posicionamiento de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., que se obtendrá mediante la aplicación del Plan de responsabilidad social empresarial canalizado a la acción social.
- ✓ Determinar el manejo de medios y recursos para la socialización e implementación adecuada del Plan de responsabilidad social empresarial de Celtel Construcciones y Servicios en la comunidad de Llano Chico.

1.4 Justificación del proyecto

1.4.1 Justificación práctica

En la actualidad el desarrollo de los pueblos y naciones consiste en un trabajo conjunto entre los sectores públicos como el Gobierno y el sector privado.

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., en su afán de posicionarse como una empresa de prácticas responsables ha decidido intervenir en el desarrollo social, cultural y económico de la población, mediante la implementación de un PRSE con la finalidad de canalizar la acción social a la comunidad de Llano Chico.

A continuación se detalla la ubicación de la Comunidad de Llano Chico.



Generalmente las Comunidades que han sido consideradas como Parroquias Rurales aún sin serlo han presentado limitantes que no van de la mano con el desarrollo que otras zonas presentan dentro de un mismo cantón; la comunidad de Llano Chico en base a este indicio, no ha sido la excepción y ha presentado por varios años muy limitada atención por parte de autoridades locales y gubernamentales.

Para Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., la identificación de la Comunidad de Llano Chico como la más indicada para aplicar su PRSE se logró en base a ciertas consideraciones:

- ✓ Llano Chico exhibe necesidades y carencias muy similares de las que presenta la zona rural donde se asienta la planta de tratamiento de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., en la provincia de Sucumbíos. Es decir, lo efectuado con la comunidad de Llano Chico será considerado como

Plan Piloto, el cual permitirá, con las correcciones respectivas, implementarse en el sector de Lago Agrio.

- ✓ Ubicación: (Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., se encuentra en la zona norte del D.M. de Quito, sector del Inca, a pocos minutos de Llano Chico, que se ubica en la zona nor-oriental). Son aproximadamente seis kilómetros que separan a la Parroquia de la Sede de la compañía otorgando agilidad a todo tipo de gestión.
- ✓ Limitada gestión por parte del Cabildo y de otros entes gubernamentales, restringiendo así de sobre manera el desarrollo de la población.

Cabe referir, que la observación fue la primera herramienta que permitió nos establecer los requerimientos diversos de la comunidad; posteriormente gracias a encuestas y entrevistas se definieron, más aún, las necesidades de la población.

1.5 Metodología

1.5.1 Diseño de la investigación

Para efecto de nuestro estudio la investigación desarrollada se enfocó en la necesidad que tiene la empresa de buscar un Plan de Responsabilidad Empresarial. Todo esto, conforme a la realidad que Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., presenta en la actualidad; es decir, se consideraron aspectos necesarios que la compañía, hoy por hoy, los mantiene dentro de un criterio de impulso, apoyo y compromiso para con la comunidad.

Se consideró que la RSE es un propósito diario que toda compañía lo debe desarrollar gradualmente; logrando así, enmarcarse adecuadamente a su realidad (necesidades y eventualidades).

Consecuentemente, se estableció que la metodología para promover la RSE en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., empieza con una adecuada valoración de la realidad actual de la compañía, utilizando los indicadores ETHOS.

Seguidamente, se desplegó una lista no absoluta de acciones correspondientes a RSE, los cuales permiten estimar y cuantificar la cobertura de los ejes específicos que la empresa, debe considerar.

Cómo tercera etapa del mencionado proceso, se definió un Plan de responsabilidad social empresarial (PRSE) adecuado y aplicable en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., esto se logró con la valoración adecuada de las acciones por demás prioritarias para la compañía, considerando: importancia y criterio de factibilidad.

1.5.2 Tipo de investigación

Dentro de nuestro estudio; el tipo de investigación que mejor se adapta a la realidad de la compañía y la cual aplicamos en el mismo es la **Investigación Descriptiva**, debido a que la referida nos permite estimar o establecer la covarianza entre variables (frecuencia de un hecho o actividad).

1.5.3 Métodos de investigación

Todos quienes hayan efectuado algún tipo de investigación se han encontrado con algunos métodos que se ajustan o no a lo investigado. Por tal motivo dentro de nuestro estudio nos hemos basado en más de un método de investigación.

Tomamos como herramienta al **método inductivo**, esto se debe a que Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., logrará con nuestra investigación enfocar y estimar los posibles problemas desde su más pequeña o inestimable situación hasta establecer una situación general que requiera por su parte de una acción (gestión) o toma de decisión más amplia.

Dentro de cada eje, los indicadores fueron indicios claros y específicos que nos permitieron estimar las falencias de la organización en un determinado ámbito, el cual debe ser cubierto o solventado dentro del anhelo de obtener un Plan de responsabilidad social empresarial propio y óptimo.

El **método deductivo** en nuestro estudio se aplicó al momento de detallar cada uno de los ejes y de sus correspondientes indicadores. Básicamente analizamos cada

instancia de la investigación, yendo de lo general a lo particular; aplicamos la comprensión y la demostración pormenorizando cada actividad.

Finalmente en nuestra investigación aplicamos el **método analítico**; ya que dentro del desarrollo del PRSE se utilizó los indicadores ETHOS; los mismos que nos permitieron realizar un análisis concreto sobre la aplicación de los siete ejes de la RSE dentro de la compañía.

1.5.4 Técnicas de recolección de datos a ser utilizadas en la investigación

Sí referimos las diferentes técnicas de recolección de datos, debemos afirmar que para nuestro estudio se aplicaron:

- La encuesta
- La entrevista
- El cuestionario

Respecto a la Encuesta, la misma se efectuó a empleados de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., para conocer detalles propios de la organización y que son base fundamental de la información necesaria para nutrir los indicadores Ethos. (Véase modelo en Anexos).

En cuanto a la Entrevista, la misma se aplicó al Gerente General de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., Omar Celi. (Véase modelo en Anexos). Cabe mencionar que el tipo de entrevista que se aplicó es de tipo semi-estructurada; es decir, si bien existen guías para la estructura de las indagaciones o preguntas, las respuestas fueron libres, ventaja que ayudó en el afán de obtener información complementaria, muy necesaria para nuestro estudio.

Finalmente, el cuestionario se constituyó en la herramienta principal para recolectar datos necesarios para generar nuestro PRSE a aplicarse en la organización.

1.5.5 Fuentes de información

Por definición las fuentes de información son de carácter primario, secundario y terciario. Para el efecto de nuestro estudio recurrimos principalmente a las fuentes primarias, ya que se aplicaron cuestionarios a empleados, proveedores, clientes, etc. (según convenga), dejando como complementarias las otras fuentes de información.

Pues bien, como el estudio presente buscó encontrar un PRSE acorde, óptimo y aplicable a los intereses y necesidades de la compañía, debimos recurrir de manera directa a la información más fidedigna; es decir, las fuentes primarias fueron vitales para la obtención del mismo.

Como habíamos denunciado anteriormente, la entrevista fue una de las herramientas o técnicas que nos permitieron obtener información más confiable, es así que la realizada al Gerente General de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., toma el carácter de trascendente para nuestra recolección de información.

1.5.6 Variables

Como **variable dependiente**, se ha considerado al Plan de responsabilidad social empresarial, ya que depende de las otras variables (ejes) y la interacción de dichos ejes modifica el sentido, misión y visión del Plan.

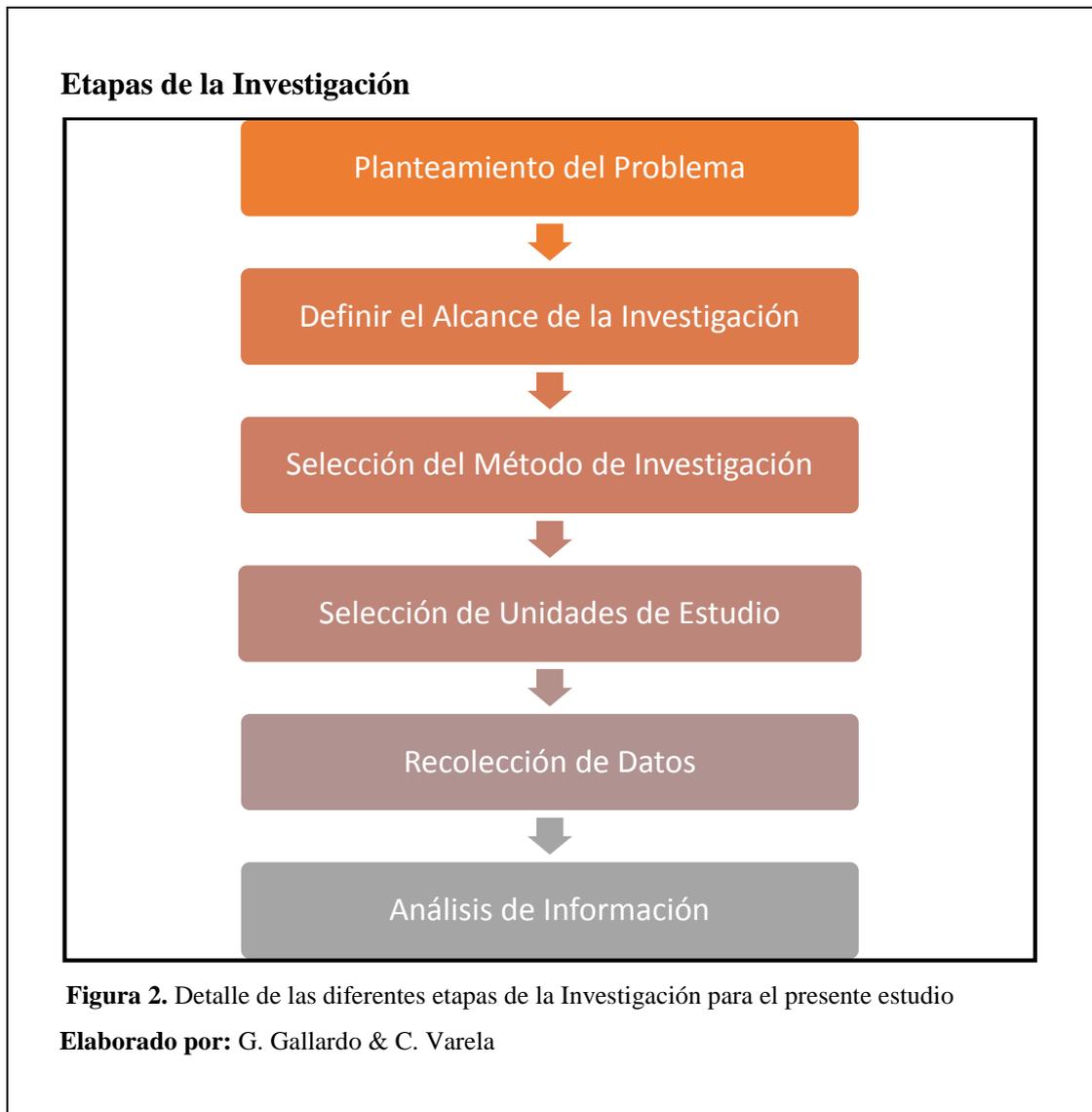
Así mismo dentro del contexto se resume como **variables independientes** a todos los ejes, las mismas son manipulables y dicha acción es medible y comparable:

- ✓ Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo
- ✓ Proveedores
- ✓ Público Interno
- ✓ Medioambiente
- ✓ Clientes / Consumidores
- ✓ Comunidad
- ✓ Gobierno y Sociedad

Como **variables controladas** dentro de nuestra investigación encontramos a las leyes tributarias, societarias y laborales que rigen para el sector empresarial, reglamentos internos que sirven como guía para empleados y empleadores, etc.

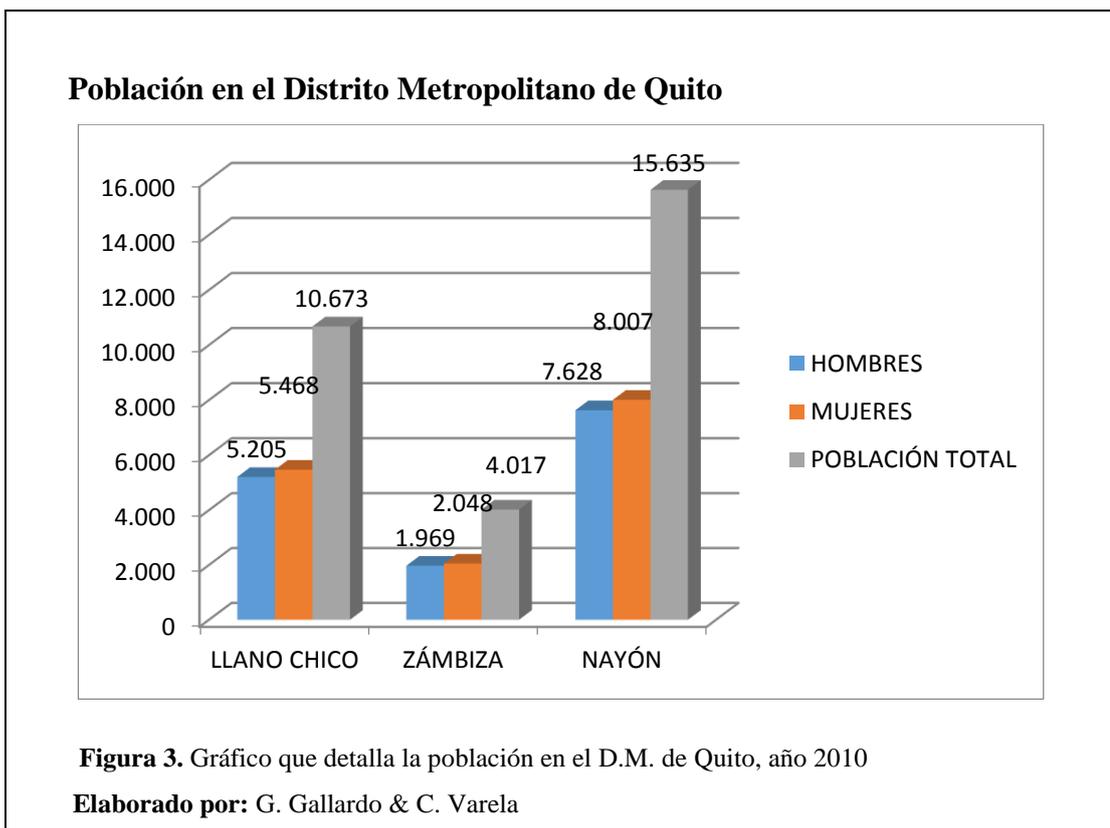
1.5.7 Etapas de la investigación

A continuación se presenta un cuadro en el cual se detallan las diferentes etapas de nuestra investigación:



1.5.8 Determinación de la población y muestra para la investigación concluyente

Con la finalidad de contar con información más sólida y confiable, para nuestro estudio, nos hemos apoyado información provista por la Dirección de la Compañía y por parte del INEC.



1.5.8.1 Muestra

1.5.8.1.1 Preparación de la muestra

Es primordial establecer cuál es el campo de acción de nuestro estudio, en tal virtud, anteriormente, ya se estableció oportunamente el número de habitantes que conforman la Parroquia de Llano Chico, dato importante en nuestro cálculo de la muestra.

1.5.8.1.2 Determinación del tamaño de la muestra

El número de encuestas que se aplicó dentro de nuestro campo de estudio es consecuencia directa de establecer puntualmente el tamaño de la muestra.

Considerando que en el D.M. de Quito, la población, en el la Parroquia de Llano Chico asciende a 10.673 habitantes se utilizó la fórmula de “población finita”.

Estimando que contamos con datos de carácter infinito, se determinó que la probabilidad de tener éxito y de fracaso es de:

$$(P = 0.50), \text{ y}$$

$$(Q = 0.50)$$

Siendo P (éxito) y Q (fracaso)

Dentro de lo que respecta al nivel de confianza, se establece que el mismo es de 95%, cuya variable se representa con la letra Z.

La fórmula para establecer el número de encuestas es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia

q = Probabilidad de no ocurrencia

e = error de muestreo

Reemplazando:

n = Número de encuestas

z = 1.96; \Rightarrow 95%; \Rightarrow 0,95 / 2 = 0,475;

$z = 1.96$ (Según tabla de valores z)

$$p = 0,50$$

$$q = 0,50$$

$$e = 0,075$$

Cálculo:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 * (0,50 * 0,50)}{0,075^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0.005625}$$

$$n = 170,73$$

$n = 171$ Encuestas

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Aproximación al concepto de responsabilidad social empresarial

2.1.1 Concepto de responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial RSE tomada desde una visión objetiva exige que “una empresa debe comprometerse para con el bien común de la comunidad donde desarrolla sus actividades”.

Sí consideramos que la Responsabilidad Social Empresarial RSE impacta en la concepto que una sociedad posee de una empresa; es muy sencillo determinar que la Responsabilidad Social Empresarial RSE, se ha convertido hoy en día en un activo intangible de la empresa en donde la opinión de los Stakeholders (clientes y público en general) inciden directamente en la reputación en la misma.

Es por esta razón que el incorporar las nuevas perspectivas de la RSE implica “La generación de cambios en las personas y en las culturas empresariales más que en las estructurales; en las mentes más que en los organigramas; en los niveles de compromiso más que en los procesos” (Capriotti & Schulze, 2010).

Por tanto podemos decir que la RSE es cumplir con las expectativas tanto económicas del negocio; así como las legales, éticas y sociales que la comunidad tiene sobre una empresa. Obviamente este concepto involucra a accionistas, empleados, clientes, proveedores, competidores y la sociedad a quienes se los conoce como los Stakeholders.

2.2 Evolución de la RSE

Para citar la evolución de la RSE es preciso referirse a la ciudadanía corporativa en donde podremos citar a varios autores como:

Archie Carroll, en un artículo fundamental para el desarrollo posterior de las teorías sobre las responsabilidades empresariales, expuso que “Las estrategias y prácticas de

operación que una empresa desarrolla en sus relaciones con los grupos de interés y el impacto sobre su entorno” (Carroll, 1979: 500). Así, establecía claramente la responsabilidad económica de las organizaciones hacia sus propietarios/accionistas y las responsabilidades legales en relación con las normativas vigentes, pero también indicaba claramente que las responsabilidades de las empresas debían ir más allá de las responsabilidades legales y económicas, para asumir también un conjunto de compromisos sociales y medioambientales de las organizaciones.

Así, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) quedaba establecida como las responsabilidades económicas, sociales y medioambientales de las organizaciones (el denominado triple bottom line).

Esta visión de la RSE evoluciona hacia una mayor amplitud en los años 80 y 90, apelando a una nueva expresión: la Corporate Social Performance (CSP). Wartick & Cochran (1985: 758) la definen como “The integration of the principles of social responsibility, the processes of social responsiveness, and the policies developed to address social issues”. Por su parte, Wood (1991), basándose en Carroll (1979) y en Wartick & Cochran (1985), ha definido la CSP como “a business organization’s configuration of principles of social responsibility, processes of social responsiveness, and policies, programs, and observable outcomes as they relate to the firm’s societal relationships (Wood, 1991: 693). Así, además de los principios fundamentales de la RSE de Carroll, se incorporan los procesos y las políticas de gestión de la organización que se deben realizar para llevar adelante tales principios.

Por otra parte, el concepto de Ciudadanía Corporativa (CC) adquiere relevancia en la última década, para, según Waddock (2004: 10), incorporar a la CSP el enfoque global y los planteamientos concretos de la Teoría de los Stakeholders. Así, la Ciudadanía Corporativa son “Las estrategias y prácticas de operación que una empresa desarrolla en sus relaciones con los grupos de interés y el impacto sobre su entorno” (Waddock, 2004: 9). En esta concepción se consolida y enfatiza la necesidad de incorporar las estrategias y políticas de CC dentro del proceso general de gestión de las organizaciones, a la vez que se incorpora la idea de la gestión de las relaciones con los diferentes públicos de la organización como parte del proceso de desarrollo de la CC. Es decir, la idea inicial de Bowen sobre la responsabilidad del

empresario ha ido ampliando progresivamente su significado con el paso del tiempo, a la vez que se iban acuñando nuevas expresiones para dar cabida a los nuevos contenidos de los conceptos.

2.2.1 Diagrama de ciudadanía corporativa

Diagrama de Ciudadanía Corporativa		
COMPORTAMIENTO CORPORATIVO	ACCIÓN ECONÓMICA	El impacto económico de la compañía a nivel local, regional, nacional y/o supranacional.
	ACCIÓN SOCIAL	Implicación de la compañía en temas sociales, incluyendo los derechos humanos en el trabajo.
	ACCIÓN MEDIO AMBIENTAL	Implicación de la compañía en temas medioambientales.
ÉTICA CORPORATIVA	GOBIERNO CORPORATIVO	La gestión ética y transparente en el gobierno de la empresa.
	ÉTICA DEL NEGOCIO	La producción y comercialización ética de los productos y servicios de la compañía.
RELACIONES CORPORATIVAS		Las vinculaciones establecidas con los diferentes públicos de la compañía.
POLÍTICA DE CIUDADANÍA CORPORATIVA		Los compromisos, estrategias y prácticas operativas para el desarrollo, evaluación y control de la realización de los tres aspectos anteriores.

Figura 4. Diagrama descriptivo de Ciudadanía Corporativa y sus diferentes campos de acción
Fuentes: Capriotti, Paul; Schulze, Francisca

2.3 Clasificaciones de la responsabilidad social empresarial

Varios autores proponen que la Responsabilidad Social Empresarial RSE se fundamenta en tres ejes los externos, internos y el ambiental.

Tabla 1. Clasificación de la RSE

EJES DE LA RSE	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS
INTERNOS	Accionistas / Propietarios	Poseen participaciones en la propiedad de la empresa: accionistas dominantes y minoritarios, individuales e institucionales.
	Empleados	Realizan su trabajo dentro de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución dineraria o en especie: Directivos y no directivos.
		Representación frecuente a través de sindicatos.
	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y servicios.
	Proveedores	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva.
Competidores	Empresas del mismo sector que ofrecen productos o servicios similares a los producidos por otra empresa.	
	Alianzas de competidores	
EXTERNOS	Comunidad local	Conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local de la empresa.
	Sociedad y público en general	Personas, organizaciones y consumidores en general, que sin mantener en general una relación directa con la organización, pueden influir en ella.
AMBIENTAL	Medio ambiente y generaciones futuras	Entorno físico y natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico.
		Relación con el concepto de legado de generaciones futuras.

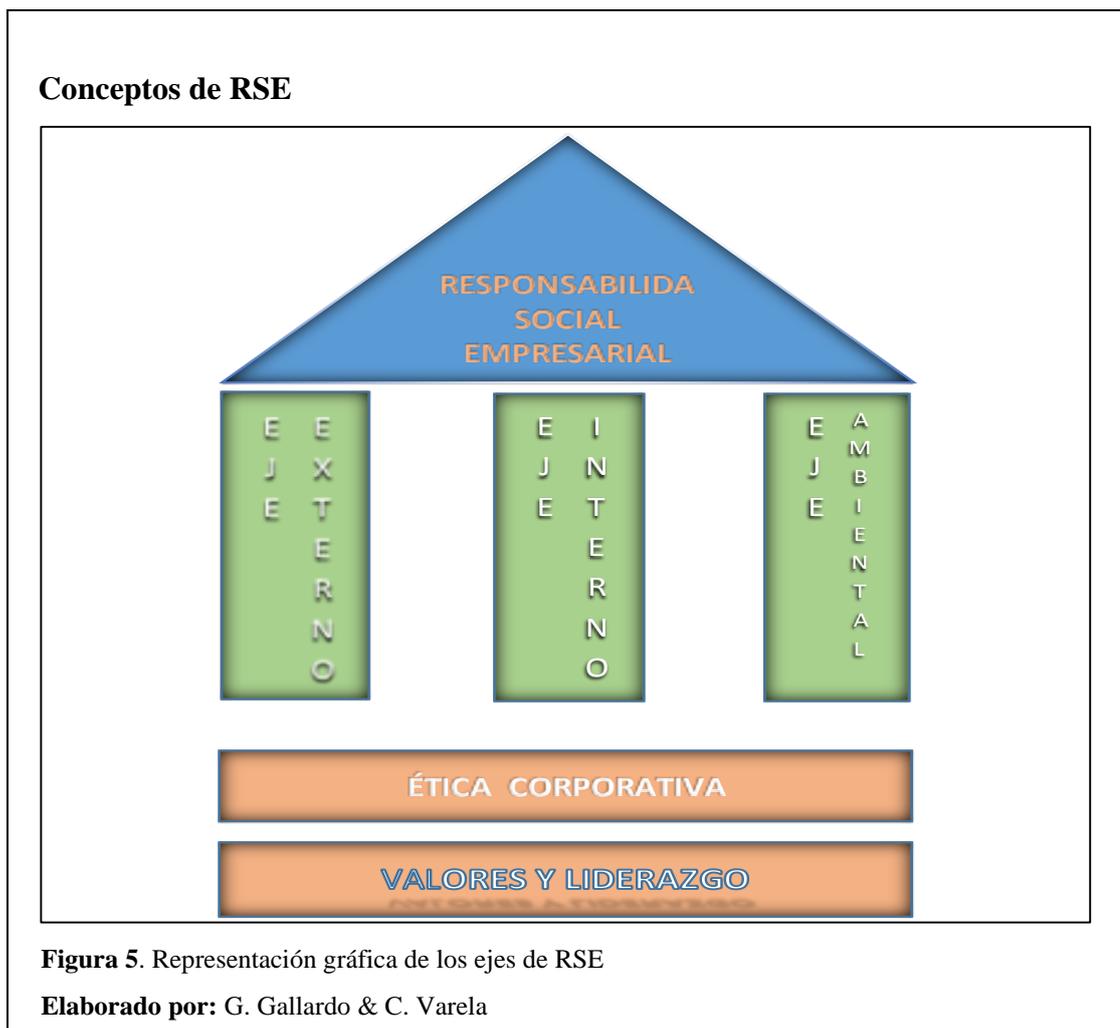
Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

2.3.1 Conceptos de responsabilidad social empresarial interna y externa

Como se ha indicado para algunos autores la Responsabilidad Social Empresarial RSE está soportada en tres pilares fundamentales: El Eje Interno, Externo y el Ambiental.

Para comprender mejor; consideremos a la Responsabilidad Social Empresarial RSE como el techo estratégico de una empresa. Este techo estratégico estará soportado en los ejes Interno, Externo y Ambiental; pero a su vez estos pilares o ejes deben reposar en una base de la correcta aplicación de la ética corporativa basada en el respeto a la normativa y cultura organizacional adecuada donde los valores y el liderazgo serán trascendentales.

De una manera gráfica podríamos representarla de la siguiente manera.



2.3.1.1 Concepto del eje interno de la RSE

Si hablamos del eje interno de la Responsabilidad Social Empresarial RSE, nos referimos a aquellas prácticas internas necesarias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la de una empresa; es decir, la aplicación de una ética corporativa enfocada a sostener a la RSE mediante el desarrollo de un adecuado Gobierno Corporativo, Prácticas Laborales Justas, Consumidores, Usuarios y Cadenas de Valor.

2.3.1.2 Concepto del eje externo de la RSE

La Responsabilidad Social Empresarial en su Eje Externo en cambio se refiere a aquellas prácticas que las empresas privadas pueden hacer por la sociedad en general; es decir, acciones o actividades en las cuales prima el interés colectivo de progreso en una comunidad donde la empresa desarrolla sus actividades y en otros casos prima el bienestar comunitario en localidades donde el desarrollo es limitado y la ayuda privada se ve necesaria.

2.3.1.3 Concepto del eje ambiental de la RSE

El Eje Ambiental de la RSE está considerada dentro de las prácticas externas de la empresa; sin embargo a diferencia del Eje Externo el Eje Ambiental aborda temas que pertenecen al Eje Interno como el análisis del impacto ambiental que puede ocasionar la empresa; así como que el desarrollo de estas políticas internas generaran un impacto en la comunidad a un nivel global con beneficios futuros.

2.3.2 Acciones y beneficios de la RSE interna y externa

Dentro de las Acciones de la Responsabilidad Social Empresarial RSE podemos mencionar en el Eje Interno las siguientes:

En el gobierno corporativo

Consiste en reforzar la gestión ética y valores institucionales de los directivos y miembros de alta gerencia. Entre las principales acciones podemos mencionar:

- ✓ Conformación de un consejo administrativo en apoyo de la alta Gerencia
- ✓ Cumplimiento de los aspectos legales y éticos
- ✓ Elaboración de códigos de ética inter-empresariales
- ✓ Control del cumplimiento de los códigos de ética

En las prácticas laborales justas

Consiste en el bienestar que proyecta la empresa sobre sus empleados y la ética de trabajo de los mismos. Entre los principales podemos mencionar:

- ✓ Cumplimiento de la normativa legal laboral
- ✓ Condiciones de trabajo seguras y justas
- ✓ Manejo de manuales de trabajo
- ✓ Uso de manuales de seguridad ocupacional
- ✓ Capacitación y preparación académica de los trabajadores

En los consumidores y usuarios

Considerado uno de los más importantes por la conexión que existe entre el crecimiento empresarial con la satisfacción del cliente, consiste en informar al consumidor el impacto del producto sobre la sociedad. Entre las principales acciones podemos mencionar:

- ✓ Control de propaganda y publicidad
- ✓ Información de riesgos o limitación de los mismos
- ✓ Información de impacto negativo del producto y sus contingencias
- ✓ Canales de consultas y evaluación de satisfacción al cliente

En la cadena de valor

Consiste en las actividades que permite mantener una relación confiable con los proveedores y sus prácticas empresariales. Las mismas deben responder a un sistema similar; entre lo más importante podemos mencionar:

- ✓ Sistemas de control de compras
- ✓ Evaluación de origen de productos
- ✓ Procesos definidos en recepciones y pagos

2.3.2.1 Beneficios de la RSE interna

Los beneficios más representativos de la RSE Interna se puede observar en el crecimiento sustentable de una empresa; es decir, que el crecimiento de la institución se ve reflejado en el progreso de sus empleados, proveedores y satisfacción de los clientes.

No cabe duda que el manejo de la RSE Interna integra el aspecto económico que persigue la empresa con el beneficio integral de sus propios componentes; la visión de un manejo ético de un negocio siempre será recomendado y bien visto por sus clientes.

2.3.2.2 Beneficios de la RSE externa

A diferencia de la RSE Interna, la RSE Externa no persigue un fin económico sino más bien el desarrollo de la sociedad en general, mediante el manejo de prácticas de ayuda directa o de la colaboración indirecta en el crecimiento positivo de un grupo o de una comunidad. Al tiempo que la colaboración de una empresa se ve reflejada en la sociedad ésta obtiene beneficios en ámbito del Marketing Empresarial donde la reputación y su buen nombre forjan atributos que la caracterizarán por sobre sus competidores; es decir, fortalece el posicionamiento empresarial.

2.4 Argumentos a favor y en contra de la RSE

Como toda práctica empresarial la Responsabilidad Social Empresarial RSE tiene argumentos en favor y en contra de su aplicación. A continuación citaremos algunos de los más relevantes:

2.4.1 Argumentos en contra de la RSE

- ✓ No prima la maximización de utilidades: Para los intereses económicos de muchos accionistas el ingresar en un plan de responsabilidad social empresarial representa no contemplar la maximización de utilidades; además que con el cumplimiento de su responsabilidad social se cumple al momento de realizar el pago de impuestos.
- ✓ Costos: En muchas ocasiones las acciones de responsabilidad social empresarial representan costos adicionales a los contemplados que de alguna manera deben ser cubiertos por la empresa de sus utilidades proyectadas.
- ✓ Competencia: La competencia puede inclinarse hacia las empresas de mayor poder económico; ya que el incorporar un plan de responsabilidad social empresarial es mucho más sencillo y sus acciones sociales las pueden convertir en aún más poderosas sobre las pequeño capital.
- ✓ Escasa evaluación de los resultados: Los resultados muchas veces carecen de una evaluación ya que en algunas ocasiones carecen de un responsable.

2.4.2 Argumentos a favor de la RSE

- ✓ Imagen pública: Es el beneficio más representativo de la responsabilidad social empresarial. La imagen de una empresa es vista de una manera positiva dentro de la comunidad y consumidores.

- ✓ Responsabilidad y poder en equilibrio: En empresas de gran poder económico la responsabilidad social empresarial representa el equilibrio entre el poder que representa vs los índices de desatención de una comunidad.
- ✓ Ante lo gubernamental: El desarrollo de planes de responsabilidad social puede beneficiar en aspectos de carácter gubernamental, aprovechando normativa a favor de las empresas que tengan este tipo de prácticas.
- ✓ Utilidades a largo plazo: Uno de los beneficios de la RSE es que el impacto que produce una práctica ética y responsable genera un compromiso de los públicos para con el benefactor de su progreso; es decir, que su imagen y ciclo de negocio se extienden a lo largo del tiempo, representando utilidades y vida útil mayor a la de un negocio que no contemple este tipo de planes.
- ✓ Remediación: Uno de los grandes beneficios que los nuevos directivos observan es la contribución con la sociedad y la trascendencia de sus empresas en el progreso de la sociedad y la remediación ambiental.

2.5 El concepto de “stakeholders”

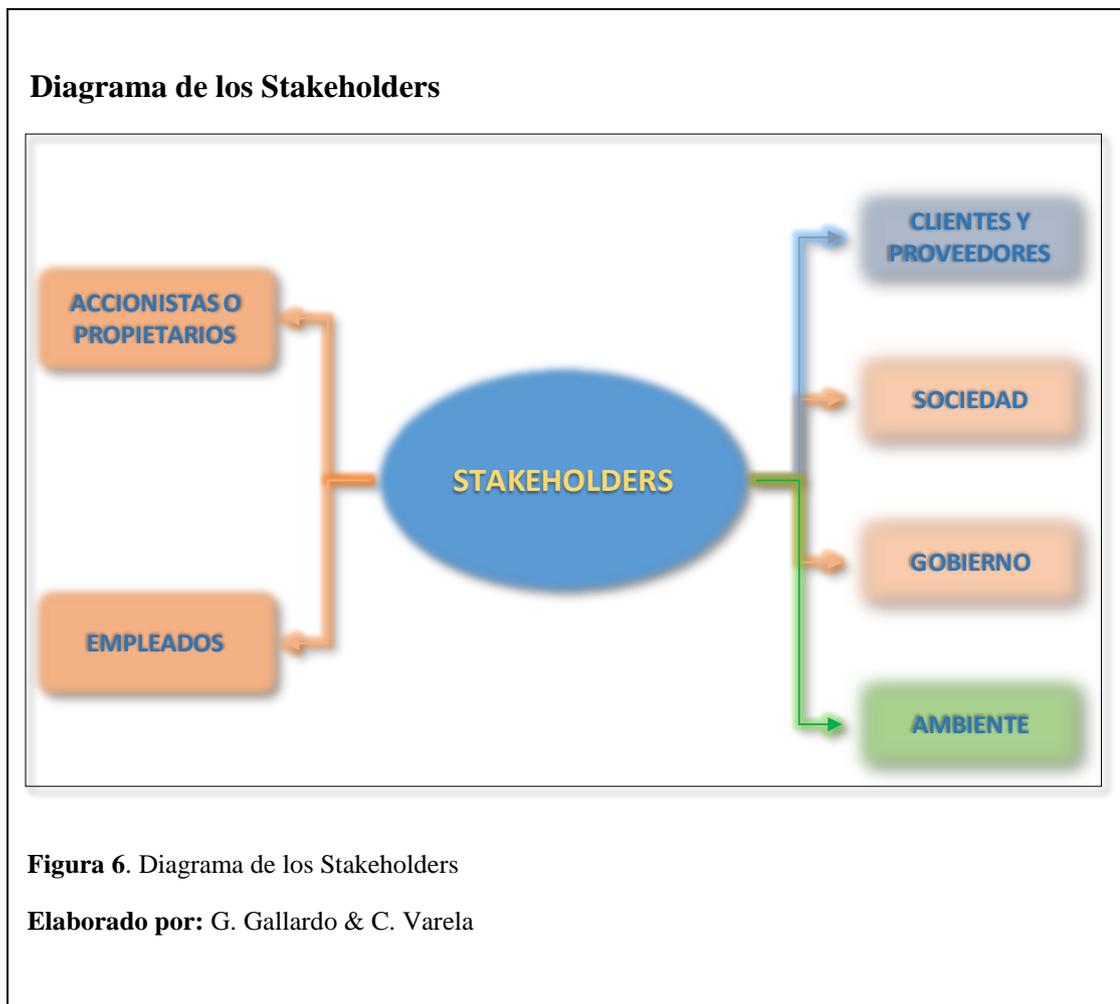
Stakeholder es un término inglés utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: “Strategic Management: A Stakeholder Approach” (Pitman, 1984), para referirse a «quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa».

Stakeholders, también se conoce como “multistakeholders” o “constituciones”, por la similitud que existe en los ciudadanos con respecto a los asuntos del estado, sugiriendo que las organizaciones deben ser responsables por otros grupos, además de los propietarios quienes son todos aquellos grupos, organizaciones, empresas, que tienen interés en una empresa u organización dada que son los empleados, los clientes, los proveedores de bienes y servicios, los proveedores de capital, la comunidad, y la sociedad.

Estos grupos son los públicos interesados o el entorno interesado ("stakeholders"), que según Freeman deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de los negocios. (Universidad Navarra, 2009)

2.5.1 Diagrama de las 6 principales categorías de grupos de interés o stakeholders

Uno de los diagramas que representan mejor los principales grupos de interés internos y externos se lo representa de la siguiente manera:



2.6 Las cinco áreas de la RSE

Las cinco áreas de la Responsabilidad Social Empresarial son:

- ✓ Ética Empresarial (Valores y Principios Morales)
- ✓ Calidad de Vida Laboral

- ✓ Medio Ambiente (Protección y Cuidado)
- ✓ Compromiso con la Comunidad
- ✓ Marketing Responsable

2.6.1 Ética empresarial

Para comprender más eficientemente lo que significa Ética empresarial, deberemos describir previamente lo que es Ética.

Ética es la disciplina que examina los estándares morales personales o los estándares morales de una sociedad para evaluar su sensatez y sus implicaciones en la vida personal (Velásquez, 2012).

Básicamente la Ética empresarial es una aplicación conductual con alto sentido moral dentro del sector empresarial o de negocios. Consecuentemente, **ética empresarial (E.E.)** es el método utilizado por las empresas para afrontar a lo que es correcto o incorrecto, bajo normas y valores morales pre establecidos dentro de la sociedad en la cual se desenvuelve.

Más puntualmente y para nuestros requerimientos, estableceremos a la Ética Empresarial como el compendio de todas las iniciativas que buscan otorgar transparencia y confianza a las interacciones comerciales de todos y cada uno de los participantes, de acuerdo con las normas y recomendaciones ya establecidos por los diferentes estamentos gubernamentales y no gubernamentales involucrados.

2.6.2 Calidad de vida laboral

La calidad de vida de un individuo describe al bienestar que éste debe propender en cada uno de los aspectos en los cuales se desarrolle, Todo esto cubriendo eficaz y eficientemente a las diferentes necesidades materiales, sociales, afectivas, medioambientales, etc.

Consiguientemente, la **calidad de vida laboral** circunscribe a todo el accionar efectuado por la compañía en el cual manifiesta la creación de un ambiente propicio,

gratificante, inspirador, no segregacionista e interactivo para el trabajador, buscando fundamentalmente el desarrollo humano y profesional.

2.6.3 Medio ambiente

El entorno en el cual se desarrollan las diferentes operaciones de una empresa es lo que se conoce como **medio ambiente**, el cual debe ser total responsabilidad de la compañía. Buscar su protección y el cuidado del hábitat con adecuadas y asertivas consignas organizacionales debe ser prioridad. Estas decisiones de la compañía, entre otras, pueden ser:

- ✓ Optimización de insumos y de recursos,
- ✓ Previsión de impacto ambiental mediante eficientes procesos de reciclaje,
- ✓ Buen trato de los desperdicios, reduciendo el impacto ambiental,
- ✓ Innovación en procesos de reciclaje,
- ✓ Capacitación adecuada + concientización al trabajador y / o comunidad.

2.6.4 Compromiso con la comunidad

Es ampliar al máximo el impacto de sus deferencias para con la Colectividad, gracias a toma de decisiones beneficiosas, adecuadas y bien instituidas en la empresa. Estas contribuciones o apoyo organizacional a la comunidad vienen dadas por diferentes acciones de carácter económico (dinero), voluntariado (tiempo, recurso humano), profesional (capacitación, formación, etc).

El involucramiento con la comunidad se le reditúa o se le revierte a la empresa de manera ventajosa en diferentes áreas. Estos beneficios serían:

- ✓ Aumento de fidelización y preferencia del cliente.
- ✓ Fortalecimiento de la marca (imagen).
- ✓ Incremento económico.
- ✓ Acrecentamiento de compromiso y consecuentemente del desempeño laboral.
- ✓ Desarrollo de habilidades y destrezas de los trabajadores.
- ✓ Cautivar a nueva inversión.

2.6.5 Marketing responsable

Es vital que toda empresa busque el fidelizar o cautivar a su clientela con métodos y programas de marketing bien establecidos; pues bien, esos métodos, estrategias o programas no sólo son herramientas útiles para cautivar un mercado, sino para informar, orientar y educar al consumidor sobre el manejo óptimo, prudente y con alto sentido de aprovechamiento de los bienes o servicios ofrecidos por la empresa.

En una empresa el marketing responsable traspone actividades, procesos, procedimientos, técnicas, etc., las cuales admiten interrelacionar a la empresa con sus clientes. Las actividades referidas se agrupan de la siguiente manera:

- ✓ Comercialización
- ✓ Habilidad en venta
- ✓ Publicidad, empaquetado y rotulado
- ✓ Mercadeo y difusión
- ✓ Fabricación y transparencia del bien o servicio
- ✓ Precios / Garantías

2.7 Modelos y herramientas de RSE

El RSE presenta una gran generalidad o extensión en su conceptualización ya que existen muchos cuestionamientos al momento de aplicar lo que es RSE. Consecuentemente existen herramientas para diagnosticar al RSE y sus diversos modelos dentro de las organizaciones.

Es necesario enfatizar que se torna trascendente para las empresas el ejercer un alto compromiso de cooperación con su entorno y que esta responsabilidad social sea política organizacional bien llevada por la misma. Dichas políticas de responsabilidad social deben ser aplicadas, supervisadas, revisadas, ajustadas como cualquier otra política organizacional. Con la misma seriedad y transparencia.

2.7.1 Matriz de análisis de implementación de RSE

Para la creación de un modelo ideal se debe contemplar que dentro de los objetivos de su elaboración está el poder comparar su aplicación dentro de varias naciones, por otro lado está el acceder a un estudio ordenado y práctico de los muchos elementos que contribuyen a la aplicación de las diferentes políticas de RSE.

En el siguiente cuadro se puede verificar una relación entre las diferentes lógicas de la formulación estratégica y la definición de RSE:

Tabla 2. Matriz de análisis e implementación de RSE

Lógicas en la Formulación Estratégica	Descripción
Lógica Estratégica	El accionar del RSE pertenece a un plan estratégico empresarial que reforma y moderniza. Lógica que resulta de requerimientos de la colectividad y de los mercados extranjeros. En consecuencia, la Lógica Estratégica se describe como eficiente, adaptable y más aplicable para cubrir estos menesteres.
Lógica Cristiana de la Caridad	Establecida bajo el precepto de "el debe ser" y ligada a un religioso código moralista
Lógica del Aporte a la Comunidad	Bajo la óptica de redistribución de capital, la empresa desea retribuir su superavit mediante políticas de apoyo social a su entorno, buscando incrementar las oportunidades y la equidad de su entorno.
Lógica de Marketing (o imagen corporativa)	Espacio propicio para incrementar el valor de un bien o servicio, así se lo aprecia al RSE para con la empresa. Es una herramienta para cautivar al cliente, además de ser una destreza comercial importante que otorga alto sentido competitivo para la compañía.

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

Es totalmente necesario recalcar que esta matriz y es fruto de la interacción con los diversos criterios de lo que es y lo que representa la RSE para el ramo empresarial. Las nociones o tipos p categorías que ejemplifican mejor al RSE, son:

- ✓ Enfoque Ético y de Valor
- ✓ Noción Solidaria y Equitativa
- ✓ Criterio Social y de Desarrollo
- ✓ Noción Auto Referente o Fríedmaniana
- ✓ Noción Ética e Integral

a) Enfoque ético y de valor

Este tipo de enfoque relaciona el concepto de lo que es la RSE con los valores innatos de los cuales dispone la empresa o sus directivos. Todo esto sobre una condición ética por demás arraigada que se conjuga con lo que realmente busca la organización (misión y visión de la empresa).

b) Noción solidaria y equitativa

Esta noción declama la real responsabilidad que la organización reconoce poseer dentro de la sociedad, tornando o adjudicando así al hombre una posición efectiva sin discrimen alguno y con una participación igualitaria dentro de la colectividad.

c) Criterio social y de desarrollo

Esta noción relaciona a la RSE con su accionar cooperativo y comprometido en pos del desarrollo de la comunidad, geográficamente adyacente a la ubicación de la empresa.

La contribución que otorgue a la referida comunidad deberá ser enfocada con énfasis en los sectores más desfavorecidos y desatendidos.

d) Noción auto-referente o fríedmaniana

Esta concepción de lo que es la RSE radica en lo que la empresa debe enfocarse, esto es, exclusivamente dentro de la misma; involucrando sólo a los actores que participan en el entorno interno, es decir, trabajadores, directivos, socios, clientes.

Todo esto con la finalidad de no involucrarse con el exterior, minimizando al máximo cualquier impacto que su accionar pueda tener.

e) Noción ética e integral

Esta noción de la RSE enfatiza en colocar a la empresa en un contexto más sistémico e integral con la sociedad. Dotando a la organización de una posición de “habitante corporativo”, con obligaciones y derechos cuya participación tiene un gran impacto en la colectividad.

Además, se debe ratificar y enfatizar para con esta noción, que en la misma la compañía debe ser responsable directo con trabajadores, accionistas, clientes, stakeholders (comunidad externa), proveedores, etc.

2.7.2 Indicadores de responsabilidad social empresarial

Las diferentes empresas tienen intrínseco el deseo de saber su estatus dentro del ramo, en todos y cada uno de los aspectos que les concierne. Es por este motivo que las empresas miden las políticas de la RSE implementadas.

La motivación puede ser diferente entre una y otra empresas. Estas podrían ser:

- ✓ Motivaciones como tipo de estrategia
- ✓ Progreso en la imagen corporativa
- ✓ Compromiso con el gremio o sector
- ✓ Competencia, etc.

En consecuencia una herramienta por demás útil para la obtención de datos informativos de gestión es la aplicación de indicadores de RSE.

Estos indicadores ayudan a establecer el tipo y alcance de RSE que toda compañía aplica en su diario accionar, además facilitan percibir la evolución de la RSE en cada una de sus políticas, estrategias, habilidades, etc., aplicadas. Finalmente, los indicadores permiten estructurar una óptima planificación de cada práctica relacionada a la RSE; logrando así, mejoras constantes en este ámbito.

Los indicadores pueden ayudar a la organización en los siguientes aspectos:

- ✓ Alinearse a la creciente propensión universal a la RSE
- ✓ Mejoramiento del Perfil de Marca y Reconocimiento Corporativo
- ✓ Aumento en la percepción de Transparencia y Confiabilidad
- ✓ Acrecientan la Lealtad del Consumidor
- ✓ Posibilitan la planificación de prácticas con alto sentido de responsabilidad social
- ✓ Amplifican la destreza para cautivar y retener a empleados
- ✓ Aumento en el Desempeño Financiero
- ✓ Disminución en Costos de Operación
- ✓ Prensa

Básicamente al detallar la amplísima cobertura de los indicadores de la RSE, podemos afirmar que no existe una regla básica a seguir o una herramienta común de uso general que posteriormente se tornen en normas y procedimientos estándares.

2.7.2.1 Normas y certificaciones de responsabilidad social empresarial

Si se desea establecer cuan responsable es una empresa en el campo social, es menester estimar y establecer los distintos tipos de principios de la RSE en términos de variables que se puedan computar. Estas variables deberán medirse luego de transformarse en indicadores, los cuales gracias a una audiencia social, posteriormente afirmarán o negarán la gestión de la compañía en campo social.

Los indicadores, luego de lo expuesto, necesitan contar con por lo menos dos condiciones:

- ✓ Poseer el aval de un tercero en cuanto a la legitimidad social que la empresa ostentase.
- ✓ Dar fe de la cualidad de Responsabilidad Social de la empresa.

El procedimiento que viabiliza determinar si una empresa es responsable socialmente consta de dos etapas:

- a) Normalización: Elaboración, propagación y aplicación de normas generales o sectoriales.
- b) Certificación (social screening o social rating): Aval de una entidad independiente sobre aptitudes y cualidades sociales de la empresa.

La “auditoria social” es un rubro importante para toda empresa pero muy necesaria ya que posibilita comunicar a la colectividad o a determinados grupos de interés sobre el manejo e impacto socio ambiental de su actividad comercial.

De las dos fases, la más desarrollada es la normalización. Existen muchas normas de RSE, entre las más importantes dentro de las generales, tenemos:

- ✓ Accountability 1000 (AA 1000)
- ✓ Caux Roundtable Principles
- ✓ CERES Principles
- ✓ Ethical Trading Initiative Base Code
- ✓ Fortune’s Corporate Reputation Index
- ✓ Global Reporting Initiative (GRI)
- ✓ Global Sullivan Principles
- ✓ Os for Multinational Enterprises
- ✓ United Nations Global Compact

En cuanto a las normas sectoriales, las más distintivas internacionalmente hablando son:

- ✓ Amnesty International Human Rights Principles for Companies (DDHH)
- ✓ Clean Clothes Campaign Code of Labor Practices (DDHH para sector textil)
- ✓ FLA Charter Management (relaciones laborales)
- ✓ IFCTU Basic Code of Labour Practice (relaciones laborales)
- ✓ ISO 14000 (medio ambiente)

- ✓ Investors in People (relaciones laborales)
- ✓ SA 8000 (relaciones laborales)
- ✓ OSHAS 18000

Dentro de las certificaciones sociales, la más reconocida es la Norma SA8000. La misma ha conseguido implementar sus propias escalas y estándares. Estas básicamente, permiten establecer condiciones y cumplimiento de respeto a derechos de los trabajadores.

2.7.3 Balance social

Es una información de tipo numérica que permite evaluar el estado de inversión social empresarial en un período determinado. Esta información da cuenta de tipo de proyectos, tipo de beneficios, tipo de beneficiarios y acciones de carácter social en general que la organización mantiene con la comunidad (stakeholders, trabajadores, inversionistas, accionistas, etc.).

Es por demás vital para la organización, la difusión adecuada y oportuna de la ética aplicada en cada una de sus operaciones, así como, de sus estrategias, desafíos y éxitos. El balance social es la herramienta o instrumento que posibilita transparentar su accionar empresarial ante la sociedad e incrementa su interacción con la misma.

En la actualidad existen diversos tipos de criterios y metodologías para la elaboración de balances sociales. Pues bien, se puede establecer bajo el parámetro de “destinatario” la existencia de dos tipos de balance:

- ✓ Balance Social Interno: Mide relaciones de la empresa con entes sociales internos.
- ✓ Balance Social Externo: Estima las relaciones de responsabilidad social exclusivamente, entre la empresa y su entorno externo. Los tópicos referidos en el mismo son medio ambiente, relaciones sociales con la comunidad más próxima, calidad del bien o servicio ofertado, etc.

Cotidianamente, las empresas utilizan el balance social por muchas razones, entre las más importantes, tenemos para:

- ✓ Adicionar valor
- ✓ Mejorar las relaciones de la empresa con su entorno (interno y externo)
- ✓ Identificar posibles conflictos (interno y externo)
- ✓ Responder a la progresiva demanda de transparencia
- ✓ Acrecentar el atractivo para la inversión
- ✓ Incrementar la efectividad organizacional
- ✓ Reducir el riesgo de publicidad opuesta
- ✓ Permite evaluar un aspecto específico de la empresa
- ✓ Ayuda a fortalecer una intención o preferencia.
- ✓ Establecer la ética corporativa implementada
- ✓ Permite dinamizar y fraternizar las negociaciones laborales
- ✓ Proyectarnos en el futuro
- ✓ Permite analizar el desempeño de manera óptima
- ✓ Facilita la comparación entre el desempeño de dos empresas, Benchmarks.

El balance social puede ser derivado de manera voluntaria luego de una auditoría interna. Esta auditoría permitirá establecer el grado de responsabilidad social que tiene la organización bajo criterios socio-económicos, ambientales; todo esto dentro de diversos niveles:

- Valores - Misión y Visión - Objetivos

Información cualitativa y cuantitativa es incluida en el balance social, la cual posibilita planificar adecuadamente las actividades para siguiente año, adicionalmente muestra su accionar durante el año anterior.

Pues bien; dentro de nuestro PRSE el balance social forma parte de uno de nuestros indicadores (Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo) que a su vez, conforman el sistema de indicadores ETHOS el cual utilizaremos en la elaboración del PRSE para Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

Gracias al sistema de indicadores ETHOS podemos cuantificar cualquier tipo de indicador aunque no todos tengan esa cualidad; más aún existen ciertos indicadores que denotan características cualitativas, los cuales básicamente son:

- a) Valores, transparencia y gobierno corporativo
- b) Gobierno y sociedad
- c) Medioambiente

Por otro lado los indicadores que tienen definido claramente su carácter cuantitativo son:

- a) Clientes
- b) Comunidad

Finalmente existen otros que presentan los dos tipos de características:

- a) Proveedores
- b) Público interno

2.7.4 Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial

Particularmente, este sistema de indicadores de RSE, facilita a toda empresa realizar un seguimiento cercano de la gestión de Responsabilidad Social que efectúan sus proveedores y consumidores (clientes). El indicador deberá ser abastecido con información proporcionada por los mismos bajo autorización respectiva previa.

Bajo la modalidad de cuestionario, la empresa obtiene de sus proveedores y clientes la anuencia necesaria para acceder a fichas de registro, respuestas a la serie de interrogantes necesarias para los indicadores ETHOS y diagnóstico en general.

Dentro de la cadena de valor, las diferentes empresas responsablemente comprometidas, el contar con este tipo de herramientas (indicadores ETHOS) facilita, estimula y amplía los procesos de RSE; esto gracias al involucramiento directo en el accionar de los diferentes colaboradores de la empresa.

Además, el sistema de indicadores ETHOS, permite:

- ✓ Priorizar
- ✓ Estimar metas y objetivos vinculados
- ✓ Proporcionar la adición de valoraciones habituales en las diferentes actividades,
- ✓ Posibilitar la evolución conjunta y sustentable de la compañía y su cadena de valor.

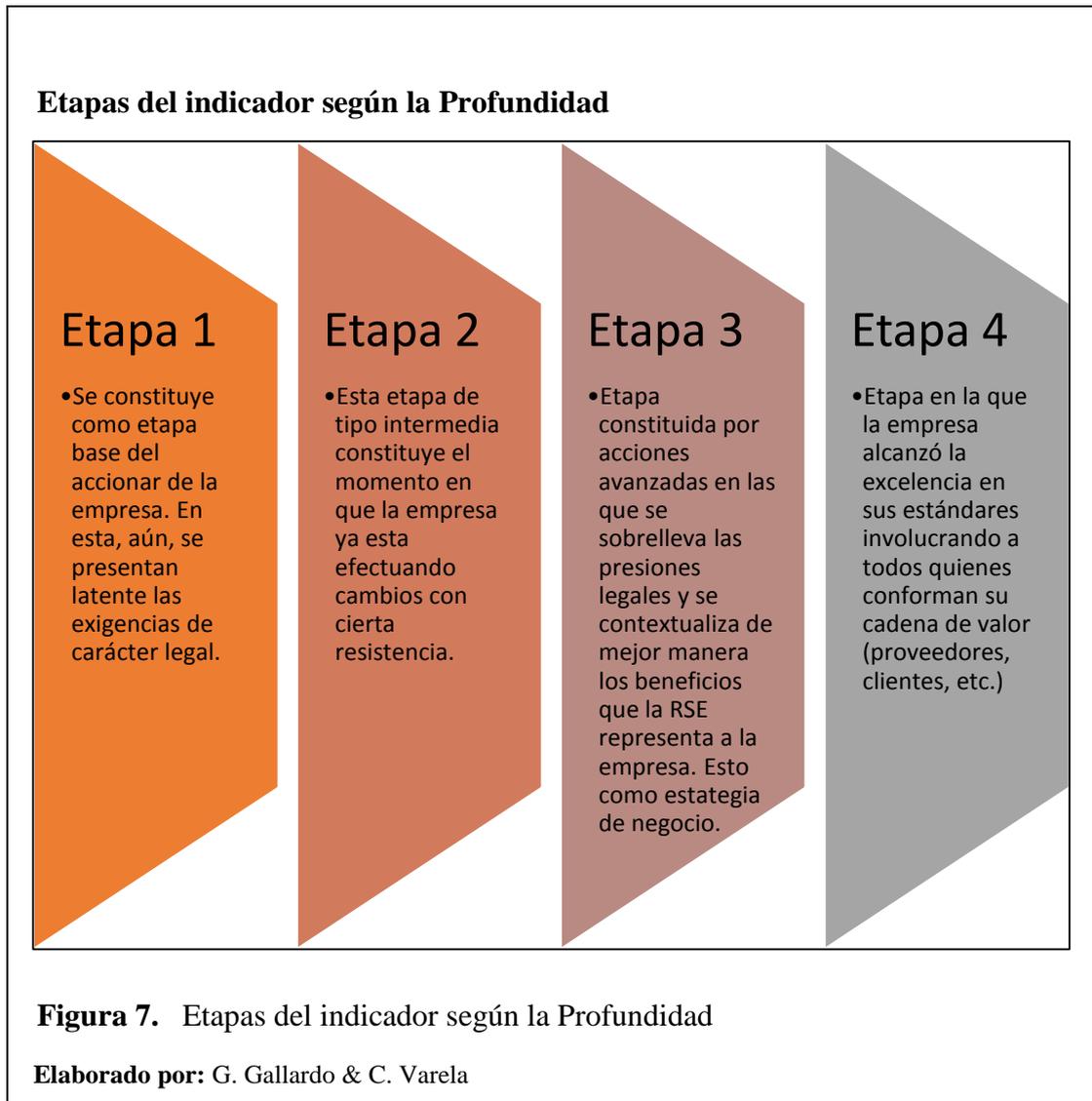
Los indicadores ETHOS, en su cuestionario, presenta siete ejes:

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

Respecto a la estructura de los indicadores debemos referir que cada uno se considera según:

- Profundidad
- Dos Elementos (Binarias)
- Cantidad (Cuantitativas)

Un indicador según su **profundidad**, facilita y permite valorar, dentro de una práctica prescrita, la realidad actual de la gestión en la que se encuentra una empresa. Se la puede representar o simbolizar bajo la figura de cuatro (4) cuadros correlacionados. Cada cuadro representa una etapa en la cual se podría situar la empresa y su práctica.



“Los Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial son una herramienta que ha ayudado enormemente a las empresas en el sentido de permitir que incorporen en su gestión los conceptos y sus compromisos con el desarrollo sostenible.” (Instituto Ethos, 2010)

Los Indicadores ETHOS además ofrecen un listado de aspectos que son susceptibles de evaluación dentro de la empresa los mismos que sirven para realizar un autodiagnóstico sobre el cumplimiento de la RSE dentro la compañía.

Es importante comprender que los indicadores ETHOS nos permitirán autoevaluar la relación que la empresa establece con sus stakeholders sean estos internos o externos en los ejes ya referidos.

Los Indicadores ETHOS son una herramienta para autoevaluar la gestión realizada por una empresa sobre la RSE; es así que, para evaluar el desempeño de Celtel Construcciones & Servicios CIA. LTDA., se tuvo que realizar una evaluación de los siete ejes que componen la RSE como son:

a. Valores, transparencia y gobernabilidad o gobierno corporativo

Se evalúa si la compañía mantiene la coherencia entre el discurso, la acción propia de la empresa y la de sus colaboradores, sobre las prácticas de la RSE.

b. Proveedores

Se evalúa los requisitos hacia los proveedores de servicios, la comunicación hacia ellos y el cumplimiento de las responsabilidades hacia los mismos.

c. Público interno

Se califica el comportamiento responsable de la empresa hacia los empleados.

d. Medio ambiente

Se identifica en la evaluación el compromiso empresarial por parte de la empresa hacia el medio ambiente y futuro del planeta.

e. Clientes

Se evalúa las acciones que fortalecen la relación con los clientes y la fidelidad a la compañía, derivada de la prestación de un buen servicio.

f. Comunidad

Se evalúa las acciones que se ha realizado en beneficio de la comunidad y respaldo a la solución de problemas comunitarios.

g. Gobierno y sociedad

Se evalúa el cumplimiento del marco legal de la república del Ecuador y el compromiso en la gestión socialmente responsable.

Al considerar todos los ejes gracias al balance social aplicado dentro de la empresa (balance social externo, interno y / o ambiental) podemos medir de manera cuantitativa a Es menester referir que los indicadores de RSE pueden ser medidos de manera cuantitativamente gracias al método ETHOS, aunque básicamente pueden expresan

Para el caso de la evaluación de la responsabilidad social mediante el sistema ETHOS, se tomaron en cuenta indicadores que se plantean como afirmaciones respecto a las acciones y políticas implementadas por la empresa.

Para cada afirmación existen 3 alternativas posibles de respuesta y se deberá señalar la que mejor describe la acción de su empresa.

Estas tres alternativas responden a una calificación de cada proceso mediante una puntuación de 0, 1, 2 que determinará el grado de aplicación de los principios de la RSE para cada uno de los ejes, siendo 2 la más alta puntuación y 0 la menor. (ADEC, 2009)

La calificación se encuentra establecida de la siguiente manera: 0 = NO; 2 = SI y 1 = EN PARTE.

2.7.4.1 Interpretación a los resultados

Para la interpretación de los resultados se ha considerado que si 2 es la máxima puntuación, se establece una escala de 1 a 5 para calificar el estado de desempeño en la RSE en los resultados de las tablas evaluadas en Celtel Construcciones y Servicios CIA. LTDA.; dando así:

0.40 = 1 0.80 = 2 1.20 = 3 1.60 = 4 2 = 5

2.7.4.2 Interpretación Cuantitativa

Hasta 0.80. La empresa no posee una orientación a la RSE; un cuestionario será una herramienta para planear una manera estructurada de mejorar el entorno, aumentar la calidad y la extensión de las acciones dirigidas a la RSE. Se deberá implementar ideas concretas para direccionar a la empresa en el camino de una RSE.

De 0.81 a 1.19. La empresa ya realiza funciones de carácter de RSE. Se debe buscar en el cuestionario temas específicos para mejorar los ítems de menor desarrollo y fomentar la continuidad en el trabajo en los que mayor puntaje se ha alcanzado.

De 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.

De 1.70 a 2. Su tema se encuentra encaminada en la gestión de la RSE y la incluye en el desarrollo de sus objetivos empresariales. En esta etapa se torna viable la búsqueda de socios estratégicos y alianzas intersectoriales para potenciar el desempeño de la empresa.

internacionales suscritos sobre el manejo de residuos, tendientes a minimizar los potenciales impactos sobre el entorno.

Siendo una empresa pionera en la minimización de impactos generados por los residuos, su mayor compromiso es con la protección del ambiente, con este objeto ha generado directrices, objetivos y metas ambientales”. (CELTEL Construcciones y Servicios Cía. Ltda., 2012).

3.2 Misión

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., en su misión manifiesta:

“Somos una empresa Ecuatoriana pionera en el manejo integral de pasivos ambientales para el área petrolera, actividades de perforación de pozos petroleros, rehabilitación de pozos cerrados, succionamiento, transporte y descarga de crudos, taponamiento de piscinas y la industria en general, brindando servicios de excelencia enmarcados en leyes, normas y reglamentos vigentes.

Comprometidos a cumplir nuestra misión con talento humano competente, infraestructura y tecnologías adecuadas, apoyándonos en una calidad de gestión basada en principios sólidos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, contribuyendo activamente en la conservación del planeta y mejorando la calidad de vida”. (CELTEL Construcciones y Servicios Cía. Ltda., 2012)

3.3 Visión

La visión vigente de Celtel Construcciones & Servicios Cia. Ltda., pretende:

“Ser reconocidos como líderes, diseñando y aplicando las mejores tecnologías, en las áreas de manejo integral de pasivos ambientales, perforación de pozos petroleros, rehabilitación de pozos cerrados, trabajando en equipo con honestidad y responsabilidad, actitud positiva y comprometida con el entorno social, para ser

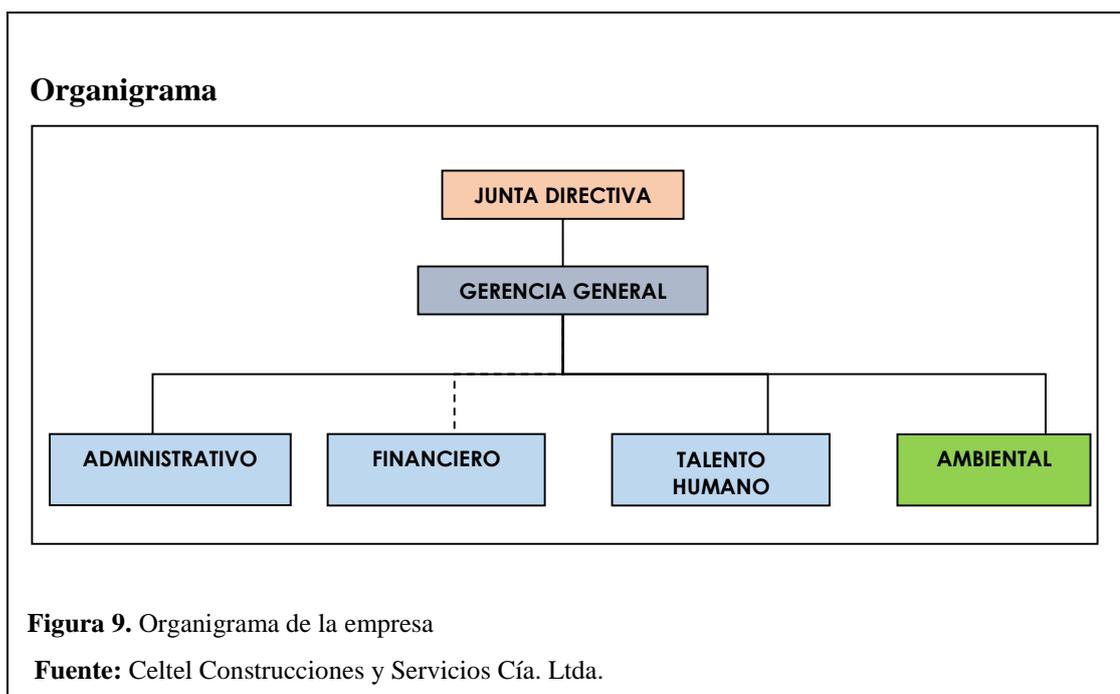
identificados como símbolo de excelencia”. (CELTEL Construcciones y Servicios Cía. Ltda., 2012)

3.4 Principales clientes

Los principales clientes de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., están representados por empresas que por su actividad empresarial son objeto de una gran vigilancia operativa. Su cumplimiento de la normativa Ecuatoriana es de primera importancia; por lo que obliga a sus proveedores mantengan una línea de cumplimiento similar a la que ellos persiguen. Entre los más importantes se puede citar:

- ✓ City Oriente, San Antonio Services Ltda., Petrotech S.A., Petroamazonas Ecuador S.A., Bloque 15, Petroamazonas Ecuador S.A., Schlumberger Surencó S.A., ENAP Sipec, Chanking Petroleum Exploration, Dygoyil Cía. Ltda., Andes Petroleum LTDA., Construcciones y Prestaciones Petroleras CPP, etc.

3.5 Organigrama de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.



3.6 Evaluación de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., dentro de la responsabilidad social empresarial

Antes de describir el sistema de evaluación que se utilizó en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., es necesario mencionar que las respuestas en los diferentes formularios son producto de una recolección de datos en las que se empleó:

- ✓ Encuesta: En forma representativa en los formularios del eje denominado Público Interno; donde se requirió el concurso de los trabajadores en su desarrollo mediante un cuestionario de preguntas.
- ✓ Entrevista: Para los ejes de Valores, transparencia y Gobierno corporativo, Proveedores y público externo, Gobierno y sociedad, donde se requirió una entrevista puntual al principal de la compañía.
- ✓ Revisión documental: Aplicado en todos los ejes pues existe documentación que respaldó la puntuación colocada en cada indicador; así como las respuestas a las preguntas que fueron formuladas en el cuestionario y entrevista.
- ✓ Observación directa: En formularios donde fue necesario comprobar el comportamiento y participación de los integrantes en los distintos procesos de la RSE.

3.7 Sistema ETHOS para la evaluación de la responsabilidad social empresarial

Como ya conocemos el método Ethos para la evaluación de la responsabilidad social empresarial nos permite autoevaluar el desempeño de la compañía en la gestión de la RSE. Para ello fue necesario evaluar los siete ejes de la RSE.

Las alternativas de calificación para el cumplimiento de los indicadores responden a la puntuación prevista de 0, 1, 2; siendo 0 = NO; 2 = SI y 1 = EN PARTE.

De la misma manera para la interpretación de los resultados se consideró la escala establecida en el método de la siguiente manera:

$$0.40 = 1$$

$$0.80 = 2$$

$$1.20 = 3$$

$$1.60 = 4$$

$$2 = 5$$

Para finalizar la interpretación cuantitativa respondió a la interpretación de la calificación obtenida comprendida entre los rangos ya mencionados en el título 2.7.4.2 de este trabajo.

3.7.1 Valores, transparencia y gobierno corporativo

Tabla 3. Cuadro de evaluación RSE de valores transparencia y gobierno corporativo

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
COMPROMISOS ÉTICOS	1 La empresa tiene explicada su misión, visión y valores.	2	SI
	2 En la misión y visión se incluyen consideraciones sobre la responsabilidad social empresarial.	1	EN PARTE
	3 Participan distintos niveles de la empresa en la misión y visión.	2	SI
	4 En la misión y visión se hacen consultas externas a la empresa (proveedores, clientes, comunidad, etc).	1	EN PARTE
	5 La misión y visión de la empresa son revisadas periódicamente.	2	SI
	6 La misión y visión es difundida públicamente a nivel interno y externo (carteleras, web, publicaciones).	2	SI
	7 La empresa posee un código de ética o conducta formal.	1	EN PARTE
	8 El código de ética o conducta es refrendado por todos los trabajadores de la empresa.	1	EN PARTE
	9 El código de ética o conducta contempla empleados, proveedores, medio ambiente, clientes, comunidad, gobierno y accionistas.	1	EN PARTE
	10 La empresa estimula la coherencia entre los valores y principios de la organización y la actitud individual de los colaboradores.	2	SI
	11 En las distintas instancias del reclutamiento y selección de personal se consideran aspectos relacionados con la ética.	2	SI
A	COMPROMISOS ÉTICOS	17	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CULTURA ORGANIZACIONAL	1	La empresa difunde y educa sobre los valores y el código de ética regularmente	1	EN PARTE
	2	Para el clima laboral se evalúan cuestiones éticas	1	EN PARTE
	3	La empresa cancelaría contratos por conductas no éticas	2	SI
	4	La empresa cancelaría contratos que podrían ser éticamente incorrectos	2	SI
	5	Existe políticas de sanción ante posibles prácticas corruptas	2	SI
	6	Se informa a los superiores sobre comisiones, obsequios etc. recibidos u ofrecidos por parte de terceros en relación a la actividad empresarial	2	SI
	7	Existe sanciones ante posibles situaciones de acoso sexual	2	SI
	8	La empresa posee normas que prohíben prácticas discriminatorias de cualquier índole	1	EN PARTE
B	CULTURA ORGANIZACIONAL		13	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO	1	La empresa redacta una memoria de la empresa	1	EN PARTE
	2	En la memoria se realiza menciones sobre la responsabilidad social empresarial (apoyo comunitario, ambiental, etc.)	0	NO
	3	La empresa cumple con la legislación y seguridad social vigente	2	SI
	4	Para la inversión y adquisición se incluye como criterio el respeto a los derechos humanos	2	SI
	5	La empresa posee documentación que respalda lo respondido en el presente cuestionario	1	EN PARTE
C	GOBIERNO CORPORATIVO		6	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
RELACIONES CON LA COMPETENCIA	1	Se establecen principios relacionados a la competencia en la declaración de valores de la empresa	1	EN PARTE
	2	Se posee una conducta de no utilización de los defectos o debilidades de los productos o servicios de la empresa	1	EN PARTE
D	RELACIONES CON LA COMPETENCIA		2	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
BALANCE SOCIAL	1	Elabora un balance con informaciones sobre sus acciones ambientales y sociales	1	EN PARTE
	2	Las informaciones sobre la situación económicas financieras son auditadas en forma externa	1	EN PARTE
	3	La empresa pública en internet datos sobre aspectos económicos, financieros, sociales y ambientales de sus actividades	1	EN PARTE
E	BALANCE SOCIAL		3	

		CALIFICACIÓN
PUNTAJE FINAL ALCANZADO - VALORES TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO		1.41

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

3.7.1.1 Análisis de resultados

Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.41 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.

Para justificar la calificación obtenida se realizó una revisión de documentación y observaciones directas a la compañía:

Tabla 4. Evidencias de la gestión realizada en el eje de valores transparencia y gobierno corporativo

ITEM	TEMA EVALUADO	TIPO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	VISUALIZACIÓN	
A	COMPROMISOS ÉTICOS	- Entrevista y revisión documental	- Revisión de misión, visión y valores		www.celtelecuador.com
B	CULTURA ORGANIZACIONAL	- Entrevista	- Entrevista al Lcdo. Omar Celi, Gerente General		Anexo 1
C	GOBIERNO CORPORATIVO	- Revisión documental	- Certificaciones de cumplimiento IESS		Anexo 2
D	RELACIONES CON LA COMPETENCIA	- Revisión documental	- Compromiso de representación		Anexo 3
			- Permisos de representación extranjera		Anexo 4
E	BALANCE SOCIAL	- Revisión documental, observación	- Balances presentados al SRI		www.sri.gob.ec
			- Balances presentados a la superintendencia de compañías.		www.supercias.gob.ec

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

En virtud que la calificación ponderó un resultado relativamente equilibrado; no se consideró necesario la implementación de actividades relevantes; por lo que se recomendó de manera general proseguir con las actividades enfatizando en aquellas que la puntuación es inferior.

3.7.2 Proveedores

Tabla 5. Cuadro de evaluación RSE a proveedores

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	1 Cuando inicia una relación con un nuevo proveedor, la empresa se interesa en conocer sus principios, su política de responsabilidad social y se preocupa si el proveedor cumple con la legislación laboral	1	EN PARTE
	2 En la selección de proveedores se toma en cuenta los compromisos de estos con la responsabilidad social empresarial y cumplimiento de la legislación	1	EN PARTE
	3 Posee una política específica o un programa de responsabilidad social en la cadena de proveedores	1	EN PARTE
A	CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	3	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
TRABAJO INFANTIL EN LA CADENA DE PROVEEDORES	1 La empresa posee políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo infantil. Discute el tema con los proveedores y los estimula a cumplir con las leyes.	2	SI
	2 Tiene como práctica regular la verificación de existencia de mano de obra infantil en su cadena productiva.	2	SI
B	TRABAJO INFANTIL EN LA CADENA DE PROVEEDORES	4	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
RELACIONES EN LAS CADENAS DE VALORES	1 La empresa intenta orientar a sus proveedores a seguir los principios de responsabilidad social empresarial	1	EN PARTE
	2 Verifica constantemente las condiciones laborales que sus proveedores proporcionan a sus empleados en cuanto a cantidad de horas de trabajo pagadas, condiciones de higiene, salarios, descansos, etc	0	NO
	3 Posee un plan anual de consulta de satisfacción con los proveedores	2	SI
	4 Incluye entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad (cooperativas de pequeños productores, iniciativas solidarias, asociaciones barriales, etc)	2	SI
	5 Negocia con transparencia y establece relaciones contractuales solo en base a criterios comerciales	1	EN PARTE
C	RELACIONES EN LAS CADENAS DE VALORES	6	
			CALIFICACIÓN
PUNTAJE FINAL ALCANZADO - PROVEEDORES		13	1.30

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

3.7.2.1 Análisis de resultados

Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.30 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.

Cabe mencionar que debido a ser una empresa que provee servicios que no requieren del concurso de un volumen considerable de proveedores, el indicador de criterios de selección y evaluación de proveedores no fue considerado en la evaluación ya que los máximos proveedores son negocios unipersonales que corresponden a negocios locales de la comunidad.

Para justificar la calificación obtenida se realizó una revisión de documentación y observaciones directas a la compañía:

Tabla 6. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Proveedores

ITEM	TEMA EVALUADO	TIPO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	VISUALIZACIÓN	
A	CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	- Observación	- No existe	- Observación de trato al proveedor	- No aplica
B	TRABAJO INFANTIL EN LA CADENA DE PROVEEDORES	- Entrevista	- Entrevista Lcdo. Omar Celi Gerente General		Anexo 1
C	RELACIONES EN LAS CADENAS DE VALORES	- Entrevista, observación	- Entrevista Lcdo. Omar Celi Gerente General		Anexo 1

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

Por ser un eje de muy baja incidencia en el componente del servicio prestado por la compañía, los criterios de evaluación son escasos o casi nulos; debido a que las adquisiciones realizadas por la compañía con el fin de prestar sus servicios corresponden no más del 5% y los de mayor grado corresponde al componente laboral interno. Por otra parte en su gran mayoría los proveedores son de carácter ocasional y no recurrente como para poder definir un proceso efectivo.

3.7.3 Público Interno

Tabla 7. Cuadro De Evaluación RSE del Público Interno

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
SALUD SEGURIDAD Y CONDICIONES LABORALES	1 La empresa tiene un programa de prevención de riesgos y enfermedades	2	SI
	2 Existe una capacitación anual en seguridad y salud ocupacional	1	EN PARTE
	3 Existen extensiones de salud para los empleados y familiares	1	EN PARTE
	4 En caso de embarazo existen beneficios adicionales	2	SI
	5 Existe un presupuesto para prevención en salud y seguridad ocupacional	2	SI
	6 Existen programas para combatir el stress en funciones estresantes	0	NO
	7 Existe mejoras en las condiciones de trabajo fuera de las establecidas en la ley	1	EN PARTE
A	SALUD SEGURIDAD Y CONDICIONES LABORALES	9	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
DIVERSIDAD DE GÉNERO Y RAZA	1 Se valora la diversidad de raza	2	SI
	2 La política de valoración de raza consta en un código de conducta	0	NO
	3 Se otorga empleo a discapacitados	2	SI
	4 Se brinda oportunidad a gente joven	2	SI
	5 Se brinda oportunidad a las mujeres	2	SI
	6 Las mujeres ocupan cargos gerenciales	2	SI
B	DIVERSIDAD DE GÉNERO Y RAZA	10	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
DESARROLLO PROFESIONAL	1 Se promueve capacitaciones	2	SI
	2 Se apoya y promueve económicamente iniciativas de capacitación en diferentes áreas	1	EN PARTE
	3 Se apoya y promueve económicamente iniciativas de capacitación en diferentes áreas no relacionadas a la empresa	1	EN PARTE
C	DESARROLLO PROFESIONAL	4	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
DIVERSIDAD DE GÉNERO Y RAZA	1 Se valora la diversidad de raza	2	SI
	2 La política de valoración de raza consta en un código de conducta	0	NO
	3 Se otorga empleo a discapacitados	2	SI
	4 Se brinda oportunidad a gente joven	2	SI
	5 Se brinda oportunidad a las mujeres	2	SI
	6 Las mujeres ocupan cargos gerenciales	2	SI
B	DIVERSIDAD DE GÉNERO Y RAZA	10	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
DESARROLLO PROFESIONAL	1 Se promueve capacitaciones	2	SI
	2 Se apoya y promueve económicamente iniciativas de capacitación en diferentes áreas	1	EN PARTE
	3 Se apoya y promueve económicamente iniciativas de capacitación en diferentes áreas no relacionadas a la empresa	1	EN PARTE
C	DESARROLLO PROFESIONAL	4	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
POLÍTICA DE REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS	1	Existe participación en los resultados	2	SI
	2	Existen incentivos para el óptimo desempeño	1	EN PARTE
	3	Posee un manual de funciones y salarios	1	EN PARTE
	4	La remuneración variable es menor al 20% en el componente salarial	2	SI
	5	Se ha aumentado el salario en los últimos años	2	SI
F	POLÍTICA DE REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS		8	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
COMPROMISO CON EL DESARROLLO INFANTIL	1	Se provee cursos a padres que se encuentren esperando familia	0	NO
	2	La empresa posee: biblioteca o lugares donde puedan contribuir con información para el bienestar de la familia	1	EN PARTE
	3	Además de cumplir con las leyes la empresa prohíbe la discriminación a las mujeres embarazadas	2	SI
G	COMPROMISO CON EL DESARROLLO INFANTIL		3	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CLIMA LABORAL	1	La empresa desarrolla actividades sociales en las que intervengan los trabajadores y sus familiares	2	SI
	2	Existe evaluaciones donde los trabajadores sean quienes evalúen a la empresa	1	EN PARTE
	3	Existen evaluaciones sobre el ambiente laboral	1	EN PARTE
	4	Existen evaluaciones en donde los superiores son evaluados por sus subordinados	2	SI
H	CLIMA LABORAL		6	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
COMPORTAMIENTO EN LOS DESPIDOS	1	Existe una evaluación para la rotación del personal	1	EN PARTE
	2	La situación social de un empleado se considera al momento de su despido	1	EN PARTE
	3	En las reducciones de personal necesarias se emite comunicados a los demás trabajadores sobre la decisión	2	SI
I	COMPORTAMIENTO EN LOS DESPIDOS		4	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
PLAN DE RETIRO	1	Existe planes de retiro en la empresa	2	SI
	2	La empresa participa en política pública para jubilados	0	NO
J	PLAN DE RETIRO		2	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CON LOS COLABORADORES TERCERIZADOS	1	ES INFERIOR AL 20% EL PERSONAL TERCERIZADO	2	SI
	2	SE INCORPORA EL PERSONAL TERCERIZADO A PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO PROFESIONAL	2	SI
	3	SE PROMUEVE LA INTEGRACIÓN DEL PERSONAL TERCERIZADO	2	SI
K	CON LOS COLABORADORES TERCERIZADOS		6	
				CALIFICACIÓN
PUNTAJE FINAL ALCANZADO - PÚBLICO INTERNO			62	1.48

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

3.7.3.1 Análisis de resultados

Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.48 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.

Para justificar la calificación obtenida se analizó y revisó temas como:

Tabla 8. Evidencias de la gestión realizada en el Eje de Público Interno

ITEM	TEMA EVALUADO	TIPO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	VISUALIZACIÓN	
A	SALUD SEGURIDAD Y CONDICIONES LABORALES	- Revisión documental	- Reglamento Interno de seguridad y salud ocupacional		Anexo 5
			- Plan de evacuación y atención de emergencias		Anexo 6
			- Uso EPP e historia Clínica Ocupacional		Anexo 7
B	DIVERSIDAD DE GÉNERO Y RAZA	- Entrevista	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
C	DESARROLLO PROFESIONAL	- Entrevista	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
D	GESTION PARTICIPATIVA	- Entrevista	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
E	RELACIONES CON SINDICATOS	- Entrevista	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
F	POLÍTICA DE REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS	- Revisión documental y observación	- Contratos de trabajo legalizados	No autorizado	No Autorizado
			- Formularios legalizados por reparto utilidades, décimo cuarto, décimo tercer sueldo		Anexo 9
G	COMPROMISO CON EL DESARROLLO INFANTIL	- Entrevista	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
H	CLIMA LABORAL	- Entrevista, revisión documental	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
			- Revisión de formularios de evaluación		Anexo 10
I	COMPORTAMIENTO EN LOS DESPIDOS	- Observación, entrevista	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
J	PLAN DE RETIRO	- Observación, entrevista	- Encuesta trabajadores		Anexo 8
K	CON LOS COLABORADORES TERCERIZADOS	- Observación directa	- No aplica	- No aplica	- No aplica

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

En virtud que la calificación ponderó un resultado relativamente equilibrado; no se consideró necesario la implementación de actividades relevantes; por lo que se recomendó de manera general proseguir con las actividades enfatizando en aquellas que la puntuación es inferior.

3.7.4 MEDIO AMBIENTE

Tabla 9. Cuadro de Evaluación RSE de Medio Ambiente

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
EL MEDIO AMBIENTE COMO COMPROMISO EMPRESARIAL	1	La empresa tiene procesos de capacitación en temas medioambientales	2	SI
	2	La empresa posee procesos orientados a la preservación medioambientales	2	SI
	3	La empresa genera o participa con otras organizaciones desarrollando acciones en favor del cuidado del medio ambiente	2	SI
	4	Se considera aspectos medioambientales al seleccionar proveedores	1	EN PARTE
A	EL MEDIO AMBIENTE COMO COMPROMISO EMPRESARIAL		7	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
PRÁCTICAS DE CUIDADO DE MEDIO AMBIENTE	1 Se promueve el reciclado de insumos y de otros productos	2	SI
	2 Se tiene establecido un sistema de retorno de envases, embalajes, productos obsoletos etc. generados por la empresa	2	SI
	3 Se procura disminuir al máximo la utilización de productos tóxicos en la empresa	2	SI
	4 Se promueve la reducción de consumo de energía y agua	2	SI
	5 Se implementan procesos para el destino adecuado de residuos generados por la actividad específica de la empresa.	2	SI
	6 Se implementan procesos para el destino de otros residuos generados en la empresa (vasos, cartuchos, papel, envases plásticos etc)	2	SI
	7 Se dispone de una política tendiente al uso de combustibles o energías menos contaminantes.	2	SI
	8 Se busca minimizar la liberación a la atmósfera de gases nocivos para la capa de ozono	2	SI
B	PRÁCTICAS DE CUIDADO DE MEDIO AMBIENTE	16	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN		
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN	
IMPACTO MEDIO AMBIENTAL	1	Se dispone de controles del impacto ambiental generado por sus actividades.	2	SI
	3	Provee a los consumidores y clientes informaciones detalladas sobre el impacto ambiental causado por sus productos o servicios.	2	SI
	4	Se posee un programa de gerenciamiento de residuos con la participación de clientes, así como para la recolección o reciclaje de materiales tóxicos.	2	SI
	5	Es política de la empresa atender quejas y/o denuncias referidas a la agresión ambiental.	1	EN PARTE
C	IMPACTO MEDIO AMBIENTAL		7	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN		
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN	
SUSTENTABILIDAD DE LA ECONOMÍA FORESTAL	1	La empresa realiza visitas eventuales o programadas para realizar el monitoreo del origen de la cadena de producción de los insumos madereros o forestales que utiliza.	NA	#N/A
	2	Incentiva a los proveedores a obtener la certificación forestal	NA	#N/A
	3	Prioriza y apoya a los proveedores en al búsqueda de la sustentabilidad de los bosques	NA	#N/A
D	SUSTENTABILIDAD DE LA ECONOMÍA FORESTAL		0	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS	1	La empresa posee iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable.	1	EN PARTE
	2	Realiza acciones de control de la polución causada por vehículos propios y de terceros a su servicio	1	EN PARTE
	3	La empresa posee un sistema de monitoreo para el aumento de eficiencia energética, la reducción del consumo de agua, la reducción de residuos sólidos y la reducción de emisión de co2 u otros gases de efecto invernadero a la atmósfera	2	SI
E	MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS		4	
				CALIFICACIÓN
PUNTAJE FINAL ALCANZADO - MEDIO AMBIENTE			34	1.79

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

3.7.4.1 Análisis de resultados

Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.79 su rango de calificación manifiesta que de 1.70 a 2. Su tema se encuentra encaminada en la gestión de la RSE y la incluye en el desarrollo de sus objetivos empresariales. En esta etapa se torna viable la búsqueda de socios estratégicos y alianzas intersectoriales para potenciar el desempeño de la empresa.

Para justificar la calificación obtenida se analizó y revisó temas como:

Tabla 10. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Medio Ambiente

ITEM	TEMA EVALUADO	TIPO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	VISUALIZACIÓN	
A	EL MEDIO AMBIENTE COMO COMPROMISO EMPRESARIAL	- Revisión documental	- Plan de contingencia ambiental		Anexo 11
B	PRÁCTICAS DE CUIDADO DE MEDIO AMBIENTE	- Revisión documental	- Procedimientos de reciclaje		Anexo 12
			- Procedimientos recolección y transporte de residuos		Anexo 13
			- Procedimiento para el manejo de desechos peligrosos		Anexo 14
C	IMPACTO MEDIO AMBIENTAL	- Revisión documental	- Licencia ambiental 298		Anexo 15
			- Calificación en el Ministerio del Ambiente		Anexo 16
			- Aprobación auditoría MAE 2013		Anexo 17
			- Certificado provisional de Gestor Ambiental de Gran Escala		Anexo 18
D	SUSTENTABILIDAD DE LA ECONOMÍA FORESTAL	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
E	MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS	- Revisión documental	- Procedimientos de reciclaje		Anexo 12
			- Procedimientos Recolección y Transporte de residuos		Anexo 13
			- Procedimiento para el manejo de desechos peligrosos		Anexo 14

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

En razón del puntaje obtenido se consideró que el eje Ambiental no requiere de actividad alguna para el manejo de este eje. Se recomendó mantener los procesos que se han venido desarrollando hasta el momento en este eje.

3.7.5 Consumidores y Clientes

Tabla 11. Cuadro de evaluación RSE de Consumidores / Clientes

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CONSIDERACIÓN DE OPINIÓN DEL CLIENTE	1	La empresa tiene implementado un sistema para conocer el grado de satisfacción del cliente	1	EN PARTE
	2	La empresa capacita a sus colaboradores en atención al cliente	1	EN PARTE
	3	En la empresa existe un departamento de atención al cliente o una persona responsable de la atención a los clientes	1	EN PARTE
	4	Se comparte con los trabajadores de la empresa la opinión de sus clientes	2	SI
	5	Considera la opinión de sus clientes en sus servicios	2	SI
	6	La empresa evalúa anualmente el número de reclamos	2	SI
	7	Posee una política de protección a la privacidad y/o un sistema de gestión de las informaciones privadas del consumidor o cliente	2	SI
A	CONSIDERACIÓN DE OPINIÓN DEL CLIENTE		11	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
PROCESO DE RECLAMACIONES	1	La empresa posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con difusión adecuada	2	SI
B	PROCESO DE RECLAMACIONES		2	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
MARKETING Y COMUNICACIÓN	1	Existe transferencia en la información al público consumidor de los posibles riesgos de los productos o servicios que ofrecen la empresa (uso irresponsable o excesivo, etc)	2	SI
	2	Las especificaciones, precios y condiciones de comercialización están claras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece.	2	SI
	3	La empresa promueve prácticas de ventas con criterios éticos	2	SI
	4	Existen políticas de comunicación externa alineadas a valores y principios éticos (propaganda que coloque a los niños, adolescentes, mujeres o minorías en situación de perjuicios, humillación o riesgo)	1	EN PARTE
	5	Se examina previamente las campañas publicitarias verificando que las mismas estén alineadas con los valores de la empresa	NA	#N/A
C	MARKETING Y COMUNICACIÓN		7	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CONOCIMIENTO Y GERENCIAMIENTO DE LOS DAÑOS POTENCIALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	La empresa realiza esporádicamente estudios e investigaciones técnicas sobre los daños potenciales de sus productos y servicios para los consumidores y clientes	NA	#N/A
	2	La empresa tiene un programa especial enfocado a la salud y seguridad del cliente y consumidor de sus productos o servicios	NA	#N/A
	3	La empresa se preocupa de no utilizar productos y servicios prohibidos en otros países	2	SI
D	CONOCIMIENTO Y GERENCIAMIENTO DE LOS DAÑOS POTENCIALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		2	

CONTROLES	PROCESO		APLICACIÓN	
			PUNTAJE	CALIFICACIÓN
MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS	1	La empresa posee iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable.	1	EN PARTE
	2	Realiza acciones de control de la polución causada por vehículos propios y de terceros a su servicio	1	EN PARTE
	3	La empresa posee un sistema de monitoreo para el aumento de eficiencia energética, la reducción del consumo de agua, la reducción de residuos sólidos y la reducción de emisión de co2 u otros gases de efecto invernadero a la atmósfera	2	SI
E	MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS		4	
			CALIFICACIÓN	
PUNTAJE FINAL ALCANZADO - CONSUMIDORES/CLIENTES			26	1.63

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

3.7.5.1 Análisis de resultados

Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.63 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.

Para justificar la calificación obtenida se analizó y revisó temas como:

Tabla 12. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Consumidores / Clientes

ITEM	TEMA EVALUADO	TIPO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	VISUALIZACIÓN	
A	CONSIDERACIÓN DE OPINIÓN DEL CLIENTE	- Revisión documental	- Auditoría EPP y otras		Anexo 19
B	PROCESO DE RECLAMACIONES	- Observación	- Se mantiene un control interno de llamadas		No aplica
C	MARKETING Y COMUNICACIÓN	- Revisión documental	- Formularios de actualización de proveedor		Anexo 21
D	CONOCIMIENTO Y GERENCIAMIENTO DE LOS DAÑOS POTENCIALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	- Revisión documental	- Currículum de la empresa		Anexo 20
E	MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS	- Revisión documental	- Licencia ambiental 298		Anexo 15

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

Por los resultados obtenidos no se propuso cambios relevantes dentro de este eje.

3.7.6 Comunidad

Tabla 13. Cuadro de evaluación RSE de la Comunidad

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
POLITICA DE APOYO A LA COMUNIDAD	1 Existen políticas de apoyo a la comunidad	0	NO
	2 Existe alianzas para apoyar a la comunidad	0	NO
	3 Se integra personas con discapacidad a la empresa	2	SI
	4 La empresa colabora en sus posibilidades en equipamiento para puestos de salud, parques, plazas etc	1	EN PARTE
	5 Se mantiene prácticas de compra en las que se promueva el desarrollo de la comunidad	1	EN PARTE
	6 Se impulsa el paso de practicantes estudiantiles en la empresa	2	SI
	7 Se incluye a trabajadores para el desarrollo de programas de apoyo a la comunidad que realiza la empresa	0	NO
	8 Se ofrece apoyo a escuelas locales impulsando el cambio tecnológico	1	EN PARTE
	9 La empresa participa en discusiones sobre problemas comunitarios y busca soluciones	0	NO
	10 Se desarrollan o apoyan proyectos para niños o adolescentes de la comunidad	0	NO
	11 La empresa mejora los impactos de la misma en la comunidad próxima más allá de las regulaciones existentes (ruidos, olores, movimiento de vehículos, etc)	0	NO
	12 Se posee indicadores para medir el impacto de sus actividades en la comunidad	1	EN PARTE
A	POLÍTICA DE APOYO A LA COMUNIDAD	8	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN	1 Los directivos participan en programas de apoyo a organizaciones sociales	0	NO
	2 Se posee un programa de voluntariado	0	NO
	3 Se promueve el apoyo comunitario en los trabajadores de la empresa	1	EN PARTE
	4 Se comunica sobre las acciones que realiza la empresa en apoyo a la comunidad	1	EN PARTE
	5 Se genera oportunidades para los trabajadores que desarrollen actividades de apoyo comunitario	1	EN PARTE
	6 Se ha involucrado a proveedores en actividades de apoyo a la comunidad	0	NO
B	VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN	3	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO DE ACCIONES SOCIALES	1 La empresa destina recursos (no económicos) para programas de apoyo comunitario	1	EN PARTE
	2 Se evalúan los programas de apoyo a la comunidad	0	NO
	3 La empresa autoriza el uso controlado de horas pagadas para el trabajo voluntario de los trabajadores	0	NO
	4 En el presupuesto anual se prevén fondos para apoyar programas comunitarios y/u ong's	0	NO
C	FINANCIAMIENTO DE ACCIONES SOCIALES	1	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
RELACION CON ORGANIZACIONES LOCALES	1 LA EMPRESA REVISAR NECESIDADES LOCALES AL DISEÑAR SUS PROYECTOS	1	EN PARTE
	2 APOYA A ENTIDADES CON FINANCIAMIENTO	0	NO
	3 REALIZA APOYO EDUCATIVO EN SU LOCALIDAD	0	NO
D	RELACION CON ORGANIZACIONES LOCALES	1	
PUNTAJE FINAL ALCANZADO - COMUNIDAD		13	CALIFICACIÓN
			0.52

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

3.7.6.1 Análisis de resultados

Si consideramos que la calificación en este eje fue de 0.52 su rango de calificación manifiesta que hasta 0.80. La empresa no posee una orientación a la RSE; un cuestionario será una herramienta para planear una manera estructurada de mejorar el entorno, aumentar la calidad y la extensión de las acciones dirigidas a la RSE. Se deberá implementar ideas concretas para direccionar a la empresa en el camino de una RSE.

No se encontró mayor información documentada para la evaluación de este eje; por tanto requiere de un Plan de responsabilidad social empresarial enfocado a la acción social en la comunidad.

3.7.7 Gobierno y Sociedad

Tabla 14. Cuadro de evaluación RSE de Gobierno y Sociedad

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
PARTICIPACIÓN POLÍTICA	1 La empresa tiene una postura crítica frente a las campañas políticas. promueve el debate, estimula el voto consciente y, en caso que de apoyo a candidatos, es transparente	NA	#N/A
	2 Le empresa informa a sus empleados sobre la importancia de participar en las administraciones gubernamentales y fiscalizarlas	NA	#N/A
	3 La empresa procura participar de organizaciones que integren empresarios y utiliza ese espacio para actualizarse y dsicutir con otras empresas sus dificultades, necesidades y formas de movilización en buscar de mejores condiciones para los negocios y también de mejores condiciones para la comunidad	NA	#N/A
A	PARTICIPACIÓN POLÍTICA	0	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CONTRIBUCIÓN PARA CAMPAÑAS POLÍTICAS	1 Cuando la empresa financia una campaña política, se basa en criterios y reglas definidos internamente y permite a sus colaboradores a acceder a informaciones sobre la decisión tomada.	NA	#N/A
	2 La empresa tiene normas explícitas relacionadas a la no utilización del poder económico para no influir en contribuciones de otras empresas, proveedores o dsitribuidores	NA	#N/A
B	CONTRIBUCIÓN PARA CAMPAÑAS POLÍTICAS	0	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN	1 Existen políticas de que sancionan a los colaboradores por estar involucrados en sobornos a funcionarios públicos	2	SI
	2 Posee una política explícita de no participar en procesos de licitación en los que se compruebe que existe manipulación de las ofertas	2	SI
C	PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN	4	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS SOCIALES GUBERNAMENTALES	1 Establece convenios con organismos públicos con el objeto de mejorar la calidad de enseñanza, asistencia social, salud o infraestructura, así como para la erradicación del trabajo infantil o el trabajo forzoso; incentivar la generación de empleos, seguridad alimenticia, etc	1	EN PARTE
D	PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS SOCIALES GUBERNAMENTALES	1	

CONTROLES	PROCESO	APLICACIÓN	
		PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDADANÍA	1 Estimula a los colaboradores a evaluar la actuación de las autoridades del gobierno	1	EN PARTE
	2 La empresa desarrolla actividades eventuales con foco en la educación cívica, abordando derechos y deberes	0	NO
E	CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDADANÍA	1	

		CALIFICACIÓN
PUNTAJE FINAL ALCANZADO - GOBIERNO Y SOCIEDAD		1.20

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

3.7.7.1 Análisis de resultados

Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.20 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.

Para justificar la calificación obtenida se analizó y revisó temas como:

Tabla 15. Evidencias de la gestión realizada en el Eje Gobierno y Sociedad

ITEM	TEMA EVALUADO	TIPO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	OBSERVACIÓN	VISUALIZACIÓN	
A	PARTICIPACIÓN POLÍTICA	No aplica	- La empresa mantiene la política de no intervenir en lindes político	No aplica	No aplica
B	CONTRIBUCIÓN PARA CAMPAÑAS POLÍTICAS	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
C	PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN	- Observación	- La empresa participa en licitaciones donde se sigue un proceso de selección; por tanto limita la práctica corrupta	No aplica	No aplica
D	PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS SOCIALES GUBERNAMENTALES	- Observación	- No promueve el trabajo infantil y no lo considera en sus actividades	No aplica	No aplica
E	CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDADANÍA	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

Por mantener una idea muy fijada en la intervención política la evaluación entregó un resultado en el que no aplica influir más allá de lo necesario; por tanto se ha descartado acción alguna en el mismo.

3.7.8 Análisis Global de Evaluaciones

Tabla 16. Análisis Global de Evaluaciones de RSE

EJE EVALUADO	CALIFICACIÓN ALCANZADA	INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO	ANÁLISIS
Valores, Transparencia y Gobierno corporativo	1.41	Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.41 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.	En virtud que la calificación ponderó un resultado relativamente equilibrado; no se consideró necesario la implementación de actividades relevantes; por lo que se recomendó de manera general proseguir con las actividades enfatizando en aquellas que la puntuación es inferior.
Proveedores	1.30	Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.30 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.	Por ser un eje de muy baja incidencia en el componente del servicio prestado por la compañía, los criterios de evaluación son escasos o casi nulos; debido a que las adquisiciones realizadas por la compañía con el fin de prestar sus servicios corresponden no más del 5% y los de mayor grado corresponde al componente laboral interno. Por otra parte en su gran mayoría los proveedores son de carácter ocasional y no recurrente como para poder definir un proceso efectivo.

Público Interno	1.48	Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.48 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.	En virtud que la calificación ponderó un resultado relativamente equilibrado; no se consideró necesario la implementación de actividades relevantes; por lo que se recomendó de manera general proseguir con las actividades enfatizando en aquellas que la puntuación es inferior.
Medio Ambiente	1.79	Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.79 su rango de calificación manifiesta que de 1.70 a 2. Su tema se encuentra encaminada en la gestión de la RSE y la incluye en el desarrollo de sus objetivos empresariales. En esta etapa se torna viable la búsqueda de socios estratégicos y alianzas intersectoriales para potenciar el desempeño de la empresa.	En razón del puntaje obtenido se consideró que el eje Ambiental no requiere de actividad alguna para su manejo. Se recomendó mantener los procesos que se han venido desarrollando hasta el momento en este eje.
Consumidores y Clientes	1.63	Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.63 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.	Por los resultados obtenidos no se propuso cambios relevantes dentro de este eje. Se recomienda mantener el comportamiento corporativo enfatizando en aquellas de menor puntuación.

Comunidad	0.52	Si consideramos que la calificación en este eje fue de 0.52 su rango de calificación manifiesta que hasta 0.80. La empresa no posee una orientación a la RSE; un cuestionario será una herramienta para planear una manera estructurada de mejorar el entorno, aumentar la calidad y la extensión de las acciones dirigidas a la RSE. Se deberá implementar ideas concretas para direccionar a la empresa en el camino de una RSE.	No se encontró mayor información documentada para la evaluación de este eje; por tanto requiere de un Plan de responsabilidad social empresarial enfocado a la acción social en la comunidad.
Gobierno y Sociedad	1.20	Si consideramos que la calificación en este eje fue de 1.20 su rango de calificación manifiesta que de 1.20 a 1.69. La empresa ha asimilado los conceptos de la RSE, tiene claro los compromisos para una acción socialmente responsable. En este punto se debe analizar uno a uno los temas para encontrar actividades con las que se pueda ir perfeccionándolos.	Por mantener una idea muy fijada en la no intervención política; es decir, la empresa no intervendrá en campañas de respaldo u oposición a ninguna tendencia política. La evaluación entregó un resultado en el que no aplica influir más allá de lo necesario; por tanto se ha descartado acción alguna en el mismo.

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

En un análisis global sobre la aplicación de la responsabilidad social empresarial en Celtel Construcciones y servicios Cía. Ltda., podemos indicar que el eje externo mejor desarrollado es aquel que corresponde a la responsabilidad empresarial con el medio ambiente. Esto se debe principalmente a que su línea de negocio obedece al manejo de desechos y remediación ambiental.

Por su parte el eje interno de la responsabilidad social empresarial mantiene una alta calificación en todos sus componentes, permitiendo a la compañía implementar correcciones al eje menos desarrollado basado en el respaldo que representa el manejo adecuado los recursos internos con el fin de desarrollar los externos.

Por último; hemos dejado el análisis del eje externo de la comunidad hasta el final, puesto que al momento Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., no mantiene desarrollado ningún tipo de actividad que represente o respalde el apoyo empresarial hacia la comunidad en general. Sin duda alguna por ser el eje de menor y casi ningún desarrollo requiere de medidas que impulsen el cumplimiento de objetivos que tengan como finalidad el apoyo a la comunidad.

CAPÍTULO 4

FORMULACIÓN DE ACCIONES

4.1 Acciones en beneficio de la comunidad de Llano Chico

Sobre la base de la calificación y análisis de las evaluaciones a la Responsabilidad Social Empresarial de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., se ha determinado que los problemas de la compañía se concentran en el eje de apoyo a la comunidad. Por esta razón y en un acuerdo conjunto con los directivos de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.; se decidió incorporar acciones en las que se interactúe con la comunidad de Llano Chico y de esta manera se desarrolle el eje menos impulsado en la compañía.

A lo expuesto se suma la aplicación de las encuestas efectuadas a la comunidad, cuyas respuestas permitieron determinar sus necesidades y requerimientos. La correspondiente tabulación de los datos obtenidos se puede visualizar como [anexo 22](#) al presente estudio; pero a continuación se despliega una síntesis de los resultados.

Gracias a las encuestas aplicadas a la población tenemos las siguientes consideraciones:

- ✓ Existen falencias en el apoyo gubernamental y no gubernamental dentro del sector de la salud, educación y de servicios de carácter social.
- ✓ Nula gestión en el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Casi inexistente presencia del sector privado en el desarrollo y aplicación de proyectos comunitarios.

Es de esta manera que las acciones propuestas para el beneficio de la comunidad de Llano Chico y en consecuencia el desarrollo del eje de Comunidad en la compañía son descritas en el siguiente orden:

- ✓ Redefinición de la filosofía corporativa de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.
- ✓ Programa de capacitaciones en el ámbito ambiental de reciclaje y conservación ambiental.
- ✓ Sistema de protección ambiental mediante la clasificación y recolección de desperdicios reciclables.
- ✓ Entrega de recursos tecnológicos y estímulo efectivo para el ingreso a la universidad de los 3 mejores estudiantes del Colegio Técnico Llano Chico.
- ✓ Programa de asesoramiento a pequeños negocios y pymes en colaboración de nuestro proveedor de asesoría y consulting.
- ✓ Socialización de las acciones de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., en beneficio de la comunidad de Llano Chico.

Para las ejecución de las acciones propuestas es necesario recalcar que la decisión final de implantarlas o no, dependerá exclusivamente de los miembros de la junta directiva, conforme establecen los estatutos internos de la compañía.

4.2 Redefinición de la filosofía corporativa de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

Actores responsables: Socios, Directivos, Público Interno de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

Objetivo: Incluir en la filosofía corporativa valores y políticas de apoyo al desarrollo de la comunidad.

4.2.1 Tabla de Acción No. 1

Tabla 17. Acción No. 1 (Redefinición de Filosofía Corporativa)

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.																	
Acción:		Redefinición de la filosofía corporativa de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.															
Objetivo:		Incluir en la filosofía corporativa valores y políticas de apoyo al desarrollo de la comunidad.															
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	No. Personas	PLAZO REALIZACION EN MESES												PRESUPUESTO	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	HORAS EFECTIVAS	VALOR DE LA ACTIVIDAD
1	Revisión de los valores actuales de la compañía	JUNTA DIRECTIVA / SOCIOS / COORDINADOR	6													5	-
2	Elaboración de Matriz Axiológica para el reconocimiento de Valores	COORDINADOR	1													8	-
3	Elaboración Nueva Misión y Visión de la compañía	COORDINADOR	1													4	-
4	Elaboración de las políticas de responsabilidad social en la comunidad de Llano Chico	COORDINADOR	1													4	-
5	Inclusión de las políticas de responsabilidad social en la comunidad de Llano Chico en el manual de procesos de la compañía	COORDINADOR	1													10	100.00
6	Difusión en cartelera y sociabilización de la redefinición de la filosofía corporativa al público interno	ASISTENTE GERENCIA / COORDINADOR	2													5	60.00
7	Actualización de la filosofía corporativa en la página web de la empresa para el público externo	DISEÑADOR WEB EXTERNO	3													48	50.00
Subtotal costo recurso humano																	210.00

REF. ITEM.	RECURSOS MATERIALES	COSTO UNITARIO	CANT.	ASIGNACIÓN EN EL MES											COSTO PRESUPUESTADO		
2,3,4, 5,6	Suministros y Materiales empleados	50.00	1														50.00
6	Evento sencillo en la matriz de la empresa	40.00	1														40.00
6	Viaje del coordinador y Gerente General a la sucursal de la empresa	50.00	2														100.00
											Subtotal costo directo	190.00					
Total Presupuesto Redefinición de la filosofía corporativa de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.												400.00					
PARTICIPACIÓN DE RECURSOS			RESULTADOS ESPERADOS														
X	FINANCIERO	1. Participación de Socios, Directivos y Público Interno en la redefinición de los valores corporativos. 2. Inclusión a los valores corporativos el servicio a la comunidad dentro de la filosofía de la compañía. 3. Impulsar la imagen de apoyo a la comunidad dentro del público interno de la compañía interno															
X	HUMANO																
X	SUMINISTROS Y MATERIALES																
X	TECNOLÓGICO																

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

4.2.2 Valores corporativos

Para Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., es muy importante comprender que la empresa se rige por valores que han logrado impulsar su imagen en el campo de sus actividades. Para ello señalaremos los valores importantes que posee y son:

Respeto por el medio ambiente, cumplimiento de la normativa, colaboración conjunta, mejoras al servicio, mejoramiento continuo, compromiso social y honestidad. [Véase anexo 23](#)

Basados en estos principios se escribirán la misión y visión de la compañía.

4.2.3 Misión

“Somos una empresa Ecuatoriana pionera en el manejo integral de pasivos ambientales para el área petrolera del Ecuador, actividades de perforación de pozos petroleros, rehabilitación de pozos cerrados, succionamiento, transporte y descarga de crudos, taponamiento de piscinas y la industria en general, brindando servicios de excelencia enmarcados en las leyes, normas y reglamentos vigentes de la república del Ecuador.

Nuestro mayor interés consiste no sólo en alcanzar objetivos económicos empresariales, sino también lograr el reconocimiento de la comunidad al involucrarnos en desarrollo educativo por medio de incentivos educativos de nuestra comunidad.

Comprometidos a cumplir nuestra misión con talento humano competente, infraestructura y tecnologías adecuadas, apoyándonos en una calidad de gestión basada en principios sólidos y éticos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, contribuyendo activamente en la conservación del planeta y mejorando la calidad de vida”. [Véase Anexo 23](#)

4.2.4 Visión

Ser reconocidos como líderes positivos que impulsan el desarrollo empresarial y social, diseñando y aplicando las mejores tecnologías, en las áreas de manejo integral de pasivos ambientales, perforación de pozos petroleros, rehabilitación de pozos cerrados, trabajando en equipo con honestidad y responsabilidad, actitud positiva y comprometida con el entorno y desarrollo social, para ser identificados como símbolo de excelencia y calidad en servicios. [Véase anexo 23](#)

4.2.5 Política De Responsabilidad Social a la comunidad

En el desarrollo del eje de la responsabilidad social empresarial con la Comunidad; es necesario definir algunos aspectos importantes para el cumplimiento de las actividades que se llevarán a cabo con el fin de cubrir los requerimientos que presenta el desarrollo del eje de apoyo a la comunidad.

Entre los más importantes tenemos:

- ✓ Elaboración de políticas para el manejo de recurso humano, económico y tecnológico de la compañía en el cumplimiento de las acciones planificadas.
 - Todo proyecto, programa o plan para implementar acciones de apoyo a la comunidad deberá ser aprobado conforme los estatutos de la compañía; es decir, mediante un consenso entre la junta directiva, gerencia general y el coordinador del proyecto, programa o plan.
 - La revisión de viabilidad de un proyecto, programa o plan, deberá ser revisado antes de su aprobación como corresponde en el numeral 1, por una comisión conformada por el gerente general, gerente financiero y gerente de talento humano; con el fin de establecer si es factible o no la aplicación de las acciones previstas y la asignación de recursos para la misma.

- ✓ Determinación de recursos económicos por parte de la empresa para el cumplimiento de las acciones de apoyo a la comunidad.
 - La empresa asignará anualmente un presupuesto conforme a su realidad económica para la consecución de las actividades de desarrollo a la comunidad. El mismo será expuesto en las carteleras para la información de los trabajadores.
 - Se informará periódicamente en las carteleras de la compañía sobre los costos de los programas ejecutados y los saldos en el presupuesto asignado para la RSE en a la comunidad.

- ✓ Identificación de lugar donde se aplicará las acciones de apoyo comunitario.
 - Todo proyecto, programa o plan presentado deberá contener un análisis del sector elegido, los motivos que impulsan las acciones a desarrollar, objetivos que se esperan cumplir, presupuesto enmarcado dentro de los parámetros económicos de la empresa y métodos de evaluación para control de los resultados que se desean obtener.

- ✓ Identificación de la o las actividades que desarrollará la empresa en el cumplimiento de las acciones de RSE para con la comunidad y conforme a los recursos asignados.
 - Se mantendrá abierto el sistema de buzón abierto en las oficinas de la compañía, donde se podrá incluir ideas para el desarrollo de la RSE en la comunidad.
 - No serán consideradas propuestas en las que:
 - Primeros intereses personales de quienes elaboren el proyecto, programa o plan.
 - En caso de identificar que dentro de un proyecto, programa o plan, exista beneficio económico para uno o más miembros

sean estos de la compañía o comunidad donde se impulsa el proyecto; se lo analizará a fondo y se sancionará a él o los responsables del mal accionar conforme a lo establecido en los manuales correspondientes a la empresa en sus normas laborales.

- No cumplan los requisitos establecidos en el numeral 3 de estas políticas.

- ✓ Socialización interna de las acciones de apoyo comunitario en la compañía.
 - El personal de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., podrá participar activamente en la presentación de propuestas para el desarrollo de acciones que impulsen la RSE en la comunidad.

 - Se informará por medio de las carteleras de la compañía sobre el desarrollo de las actividades que realiza la empresa como impulso al RSE en la comunidad.

- ✓ Socialización en la población determinada sobre las acciones realizadas por la compañía en la comunidad.
 - Se deberá desarrollar medios de difusión en la comunidad elegida para dar a conocer sobre las acciones que cumple o cumplió la compañía como parte del desarrollo comunitario de la zona elegida.

4.3 Programa de Capacitaciones en el ámbito ambiental, reciclaje y conservación ambiental.

Actores Responsables: Público Interno (trabajadores de la empresa)

Objetivo: Impulsar la conciencia y beneficios del cuidado ambiental en la comunidad de Llano Chico.

4.3.1 Tabla de Acción No. 2

Tabla 18. Acción No. 2 (Programa de Capacitación – ámbito ambiental)

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.																		
Acción:		Programa de capacitaciones en el ámbito ambiental de reciclaje y conservación ambiental.																
Objetivo:		Impulsar la conciencia y beneficios del cuidado ambiental en la comunidad de Llano Chico.																
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	No. Personas	PLAZO REALIZACION EN MESES												PRESUPUESTO		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	HORAS EFECTIVAS	VALOR DE LA ACTIVIDAD	
1	Elaboración de programa de capacitación	JEFE DE REMEDIACIÓN AMBIENTAL / COORDINADOR	2														40	200.00
2	Diseño del programa de presentación de las aspiraciones ambientales de la comunidad de Llano Chico	COORDINADOR	1														20	100.00
3	Presentación de charlas en la casa comunal de Llano Chico	ASESOR AMBIENTAL	1														4	60.00
4	Diseño de evaluación de importancia y asistencia a las charlas de conservación Ambiental	COORDINADOR	1														4	50.00
										Subtotal costo recurso humano							410.00	

REF. ITEM.	RECURSOS MATERIALES	COSTO UNITARIO	CANT.	ASIGNACIÓN EN EL MES										COSTO PRESUPUESTADO		
1,2,3,4	Suministros y Materiales empleados	60.00	1													60.00
3	Implementos para el desarrollo de charlas	50.00	1													50.00
											Subtotal costo directo	110.00				
											Total Presupuesto Programa de capacitaciones en el ámbito ambiental de reciclaje y conservación ambiental		520.00			
PARTICIPACIÓN DE RECURSOS				RESULTADOS ESPERADOS												
X	FINANCIERO	1. Desarrollo de la conciencia ambiental en la comunidad de Llano Chico. 2. Inclusión del público interno (trabajadores) en el desarrollo del programa en la comunidad de Llano Chico. 3. Impulsar la responsabilidad social de apoyo a la comunidad dentro del público interno y público externo de la compañía														
X	HUMANO															
X	SUMINISTROS Y MATERIALES															
X	TECNOLOGICO															

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

4.4 Sistema de protección ambiental mediante la clasificación y recolección de desperdicios reciclables

Actores Responsables: Directivos de la empresa, Público Interno de la empresa (trabajadores)

Objetivo: Impulsar la conciencia del reciclaje en los establecimientos que tengan una alta rotación de residuos plásticos, vidrios, cartón, papel mediante la elaboración de un plan de clasificación y recolección, en el que incluya la donación de recipientes para la clasificación de los residuos, mientras que la recolección se la realizaría mediante los vehículos que posee la compañía para el efecto.

4.4.1 Tabla de Acción No. 3

Tabla 19. Acción No. 3 (Clasificación y Recolección de Desperdicios)

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.																		
Acción: Sistema de protección ambiental mediante la clasificación y recolección de desperdicios reciclables.																		
Objetivo: Impulsar la conciencia del reciclaje en los establecimientos que tengan una alta rotación de residuos plásticos, vidrios, cartón, papel mediante la elaboración de un plan de clasificación y recolección, en el que incluya la donación de recipientes para la clasificación de los residuos, mientras que la recolección se la realizaría mediante los vehículos que posee la compañía para el efecto.																		
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	No. Personas	PLAZO REALIZACION EN MESES												PRESUPUESTO		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	HORAS EFECTIVAS	VALOR DE LA ACTIVIDAD	
1	Diseño del plan de socialización del sistema de clasificación y recolección de residuos.	ASESOR AMBIENTAL / COORDINADOR	2														40	200.00
2	Capacitación a la comunidad en el manejo de los insumos entregados por parte de la compañía para el manejo y clasificación de residuos.	ASESOR AMBIENTAL	1														8	40.00
3	Programación de fechas y rutas para la recolección de materiales por parte del transporte de la compañía.	ASESOR AMBIENTAL	1														8	40.00
4	Sistema de difusión del programa entre los habitantes de la comunidad de Llano Chico	COORDINADOR	1														20	100.00
5	Elaboración de sistema de evaluación del programa permanente de clasificación y recolección de desperdicios reciclables	ASESOR AMBIENTAL	1														8	40.00
										Subtotal costo recurso humano							420.00	

REF. ITEM.	RECURSOS MATERIALES	COSTO UNITARIO	CANT.	ASIGNACIÓN EN EL MES												COSTO PRESUPUESTADO
1,2,3,4,5	Suministros y Materiales empleados	100.00	1													100.00
2	Recipientes para la clasificación y recolección	10.00	30													300.00
3	Costo recolección y transporte de materiales	30.00	28													840.00
												Subtotal costo directo	1240.00			
Total Presupuesto Sistema de protección ambiental mediante la clasificación y recolección de desperdicios reciclables													1660.00			
PARTICIPACIÓN DE RECURSOS				RESULTADOS ESPERADOS												
X	FINANCIERO	1. Desarrollo de la conciencia ambiental en la comunidad de Llano Chico.														
X	HUMANO	2. Inclusión del público interno (trabajadores) en el desarrollo del programa de clasificación y transporte de material reciclable en Llano Chico.														
X	SUMINISTROS Y MATERIALES	3. Impulsar la responsabilidad social de apoyo a la comunidad por medio de convenios con empresas colegas en la rama del reciclaje en Quito.														
X	TECNOLOGICO															

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

4.5 Entrega de recursos tecnológicos y estímulo efectivo para el ingreso a la universidad de los 3 mejores estudiantes del Colegio Técnico Llano Chico.

Actores Responsables: Directivos, Socios y Público Interno (trabajadores)

Objetivo: Aportar al desarrollo escolar superior de los jóvenes con más talento del Colegio Técnico Llano Chico.

4.5.1 Tabla de Acción No. 4

Tabla 20. Acción No. 4 (Entrega de Recursos Tecnológicos y Estímulo Económico)

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.																	
Acción:		Entrega de recursos tecnológicos y estímulo económico para el ingreso a la universidad de los 3 mejores estudiantes del Colegio Técnico Llano Chico.															
Objetivo:		Aportar al desarrollo escolar superior de los jóvenes con más talento del Colegio Técnico Llano Chico.															
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	No. Personas	PLAZO REALIZACION EN MESES												PRESUPUESTO	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	HORAS EFECTIVAS	VALOR DE LA ACTIVIDAD
1	Establecer el presupuesto para la entrega de recursos tecnológicos y estímulo efectivo para los 3 mejores estudiantes del Colegio Técnico Llano Chico.	JUNTA DIRECTIVA	4													0	-
2	Determinar el costo del o los productos tecnológicos a ser entregados.	ASISTENTE GERENCIA	1													0	-
3	Determinar el valor efectivo a entregar por concepto de estímulo educativo y sus condiciones efectivas para la entrega.	ASISTENTE FINANCIERO	1													4	25.00
4	Sociabilizar con el rector del establecimiento educativo el programa para que sea difundido entre los estudiantes y padres de familia del establecimiento.	ASISTENTE GERENCIA / ASISTENTE TALENTO HUMANO	2													8	54.00
5	Realizar una revisión previa de calificaciones de los estudiantes para obtener una visión de los candidatos potenciales.	ASISTENTE TALENTO HUMANO	1													8	20.00
6	Revisión de las calificaciones finales de los estudiantes que obtuvieron las mejores calificaciones	PERSONAL DE APOYO	3													8	25.00
7	Entrega del recurso tecnológico y estímulo efectivo	GERENTE GENERAL	1													0	-
8	Presentación interna en la organización del programa de RSE en la comunidad.	ASISTENTE GERENCIA	1													1	25.00
Subtotal Costo RRHH																149.00	

REF. ITEM.	RECURSOS MATERIALES	COSTO UNITARIO	CANT.	ASIGNACIÓN EN EL MES											COSTO PRESUPUESTADO		
2	Toshiba Turbo 2.40ghz+ 500gb+ Video Dedicado+ Bluetooth+ Dvd	730.00	3														2190.00
2	Estímulo efectivo determinado en base al presupuesto	900.00	3														2700.00
1-2-3-4-8	Suministros y Materiales empleados	50.00	1														50.00
4	Movilización personal asignado	5.00	1														15.00
4	Material informativo del programa	25.00	1														25.00
8	Almuerzo con el personal de oficina de los estudiantes beneficiarios del programa	17.00	11														187.00
											Subtotal costo directo		5167.00				
Total Presupuesto Entrega de recursos tecnológicos y estímulo efectivo para el ingreso a la universidad de los 3 mejores estudiantes del Colegio Técnico Llano Chico												5316.00					
PARTICIPACIÓN DE RECURSOS				RESULTADOS ESPERADOS													
X	FINANCIERO	1. Participación de Socios, Directivos y Público Interno en entrega de los recursos tecnológicos y los estímulos efectivos en el colegio de la comunidad de Llano Chico. 2. Participación de los ejes del Gobierno Corporativo (socios y directivos) Público interno (trabajadores) en el desarrollo de las actividades. 3. Impulsar la imagen de apoyo a la comunidad dentro del público interno y externo de la compañía.															
X	HUMANO																
X	SUMINISTROS Y MATERIALES																
X	TECNOLÓGICO																

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

4.6 Programa de asesoramiento a pequeños negocios y PYMES en colaboración de nuestro proveedor de Asesoría y Consulting.

Actores Responsables: Directivos, Socios y Proveedores

Objetivo: Aportar al crecimiento económico de la comunidad de Llano Chico mediante la capacitación y asesoramiento en técnicas de carácter administrativas, financieras y tributarias.

4.6.1 Tabla de Acción No. 5

Tabla 21. Acción No. 5 (Programa de Asesoramiento a Pequeños Negocios)

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.																		
Acción:		Programa de asesoramiento a pequeños negocios y pymes en colaboración de nuestro proveedor de asesoría y consulting.																
Objetivo:		Aportar al crecimiento económico de la comunidad de Llano Chico mediante la capacitación y asesoramiento en técnicas de carácter Administrativas, financieras y tributarias.																
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	No. Personas	PLAZO REALIZACION EN MESES												PRESUPUESTO		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	HORAS EFECTIVAS	VALOR DE LA ACTIVIDAD	
1	Diseño Programa de asesoramiento a pequeños negocios	COORDINADOR / ASESOR EXTERNO	2														20	100.00
2	Inducción al programa de asesoramiento para pequeños negocios en la casa comunal de Llano Chico	ASESOR EXTERNO	1														2	25.00
3	Asesoría empresarial a pequeños negocios	ASESOR EXTERNO	1														12	40.00
4	Diseño de evaluación de asesoría para pequeños negocios	COORDINADOR	1														8	40.00
5	Difusión del programa entre los moradores de la comunidad de Llano Chico	ASISTENTE DE GERENCIA	1														1	20.00
Subtotal costo recurso humano																		225.00

REF. ITEM.	RECURSOS MATERIALES	COSTO UNITARIO	CANT.	ASIGNACIÓN EN EL MES												COSTO PRESUPUESTADO	
1,4,5	Suministros y Materiales empleados	30.00	1														30.00
												Subtotal costo directo	30.00				
Total Presupuesto Programa de asesoramiento a pequeños negocios y pymes en colaboración de nuestro proveedor de asesoría y consulting															255.00		
PARTICIPACIÓN DE RECURSOS				RESULTADOS ESPERADOS													
X	FINANCIERO	1. Participación de los proveedores en el apoyo a la comunidad de Llano Chico. 2. Impulsar la imagen de apoyo a la comunidad dentro del público interno y externo de la compañía. 3 Impulsar el desarrollo económico de los pequeños negocio de la comunidad de Llano Chico.															
X	HUMANO																
X	SUMINISTROS Y MATERIALES																
X	TECNOLÓGICO																

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

4.7 Socialización de las Acciones de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.,
en beneficio de la Comunidad de Llano Chico

Actores Responsables: Público Interno (trabajadores)

Objetivo: Impulsar la imagen corporativa de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., dentro de la comunidad de Llano Chico.

4.7.1 Tabla de Acción No. 6

Tabla 22. Acción No. 6 (Socialización de Acciones)

Cetel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.																		
Acción:		Socialización de las acciones de Cetel Construcciones & Servicios Cía. Ltda., en beneficio de la comunidad de Llano Chico.																
Objetivo:		Impulsar la imagen corporativa de Cetel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., dentro de la comunidad de Llano Chico.																
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	No. Personas	PLAZO REALIZACION EN MESES												PRESUPUESTO		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	HORAS EFECTIVAS	VALOR DE LA ACTIVIDAD	
1	Diseño de medios para el impulso y propaganda de la acción comunitaria de Cetel Construcciones & Servicios Cía. Ltda.	COORDINADOR	1														20	100.00
2	Difusión en la comunidad de Llano Chico trípticos de los programas realizados y resultados obtenidos en la aplicación de los mismos	ASISTENTES DESIGNADOS	4														3	90.00
3	Evaluación del impacto social que representará el accionar de la empresa en la comunidad de Llano Chico	CORDINADOR	1														20	100.00
										Subtotal costo recurso humano						290.00		

REF. ITEM.	RECURSOS MATERIALES	COSTO UNITARIO	CANT.	ASIGNACIÓN EN EL MES										COSTO PRESUPUESTADO		
1,4,5	Suministros y Materiales empleados	50.00	1													50.00
												Subtotal costo directo	50.00			
Total Presupuesto Programa de asesoramiento a pequeños negocios y pymes en colaboración de nuestro proveedor de asesoría y consulting												340.00				
PARTICIPACIÓN DE RECURSOS				RESULTADOS ESPERADOS												
X	FINANCIERO	1. Participación de los proveedores en el apoyo al impulso de la imagen corporativa comunidad de Llano Chico. 2. Impulsar la imagen de apoyo a la comunidad dentro del público interno y externo de la compañía. 3 Impulsar el mensaje de progreso a la comunidad de Llano Chico.														
X	HUMANO															
X	SUMINISTROS Y MATERIALES															
X	TECNOLÓGICO															

Nota: Elaborado por G. Gallardo & C. Varela

4.8 Costo Total Presupuestado

Tabla 23. Costo Total Presupuestado

Item	Acciones Propuestas	Tipo	Costo Presupuestado
1	Redefinición de la filosofía corporativa de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.	Recurso Humano	210.00
		Recurso Material	190.00
2	Programa de capacitaciones en el ámbito ambiental de reciclaje y conservación ambiental.	Recurso Humano	410.00
		Recurso Material	110.00
3	Sistema de protección ambiental mediante la clasificación y recolección de desperdicios reciclables.	Recurso Humano	420.00
		Recurso Material	1,240.00
4	Entrega de recursos tecnológicos y estímulo efectivo para el ingreso a la universidad de los 3 mejores estudiantes del Colegio Técnico Llano Chico.	Recurso Humano	149.00
		Recurso Material	5,167.00
5	Programa de asesoramiento a pequeños negocios y pymes en colaboración de nuestro proveedor de asesoría y consulting.	Recurso Humano	225.00
		Recurso Material	30.00
6	Socialización de las acciones de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., en beneficio de la comunidad de Llano Chico.	Recurso Humano	290.00
		Recurso Material	50.00
Costo Total de la Acciones Presupuestadas			8,491.00

CONCLUSIONES

- En la actualidad el manejo de la responsabilidad social empresarial ha dejado de ser una novedosa herramienta en la difícil carrera de posicionamiento dentro del mercado y se ha convertido en una filosofía de manejo empresarial que permite enfocar las acciones de una empresa hacia el crecimiento propio y del bien común en la sociedad.
- La responsabilidad social empresarial comprende un conjunto de ejes que deben funcionar de una forma armónica y apegada a los valores corporativos que posee una empresa. Por tanto es preponderante que los ejes se desarrollen en niveles similares y ahí la importancia de aplicar un PRSE enfocado a canalizar el desarrollo de la comunidad, con el fin de perfeccionar el eje menos desarrollado para mantener la armonía institucional en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.
- El análisis de los ejes de responsabilidad social empresarial nos permite determinar si la imagen y accionar corporativo de una empresa está acorde con el lineamiento de valores, misión y visión de la empresa y es por esta razón que se ha evidenciado falencias en el eje externo de comunidad que deben ser corregidas mediante la aplicación del PRSE.
- El PRSE enfocado al desarrollo de la comunidad de Llano Chico nos permitirá desarrollar el eje externo de la empresa y al mismo tiempo cubrir algunas necesidades de la comunidad; que permitirán el desarrollo de la imagen corporativa de la compañía.
- Entre todos los ejes, hoy en día el de apoyo a la comunidad ha tomado un gran impulso; sobre todo si observamos el carácter social que ha venido siendo impulsado a nivel mundial y dentro del territorio nacional.
- La aplicación del PRSE canalizado a la acción social de la comunidad de Llano Chico permitirá ofrecer una mejor calidad de vida a los habitantes de ese sector y el reconocimiento de la marca Celtel dentro de la comunidad.

RECOMENDACIONES

- Las empresas en la actualidad deberían realizar un análisis de responsabilidad social empresarial con el fin de mejorar la calidad de gestión y promover una competencia de calidad justa, beneficiando no sólo el carácter privado sino también el ámbito social de un país o región.
- Analizar periódicamente los ejes de la responsabilidad social empresarial con el único fin de reforzar, modificar o implementar acciones que permitan a la empresa mantener una RSE empresarial de alta eficiencia.
- Los objetivos, planes y proyectos deberán ser compartidos a todo el personal de la compañía; pues el conocimiento de los mismos permiten el desarrollo efectivo de las actividades operativas dentro de una empresa.
- El sistema de incentivos en la aplicación de los principios de la responsabilidad social empresarial permitirían obtener resultados de una manera más rápida, eficiente y obtener un mayor compromiso con la aplicación de los mismos.
- Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., deberá realizar un auditoría anual con respecto al cumplimiento de los objetivos de la RSE.

LISTA DE REFERENCIAS

- ADEC. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Guía de Implementación para PYMES*. Asunción, Paraguay: Proyectarse.
- Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad social empresarial*. Barcelona, España: Colección libros de la empresa.
- CELTEL Construcciones y Servicios Cía. Ltda. (2012). *Misión y Visión*. Recuperado el 18 de marzo de 2015, de www.celtelecuador.com/nosotros.html
- CELTEL Ecuador. (2010). *Datos informativos de la empresa*. Recuperado el 5 de diciembre de 2014, de <http://www.celtelecuador.com>
- Instituto Ethos. (2010). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Sao Paulo, Brasil.
- Universidad Navarra. (2009). *Concepto de Stakeholders*. Obtenido de http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf
- Velásquez, M. (2012). *Ética en los negocios*. México D.F., México: Pearson.

**Anexo 1. Entrevista al Lcdo. Omar Celi Aldeán gerente general de Celtel
Construcciones y Servicios Cía. Ltda.**

¿Cómo se constituyó Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.?

Celtel Construcciones & Servicios inició su actividad en remediación ambiental en el año 2003. De esta manera la compañía ingresa en el ámbito de la administración de riesgos Ambientales, enfatizando en la Gestión Integral de Residuos de la industria Hidrocarburífera.

¿Considera que la empresa ha logrado un posicionamiento en el Mercado?

Luego de diferentes intentos por lograr un posicionamiento en el mercado hoy Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., ha conseguido establecer un mercado dentro de algunas de las instituciones hidrocarburíferas que mantienen negocios con el Estado Ecuatoriano; sin embargo consideramos que es necesario que la imagen empresarial aún no ha conseguido el posicionamiento necesario como para ser reconocida en la población.

¿Qué propuesta o Plan ha contemplado para mejorar la imagen de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.?

En materia estratégica y siguiendo la tendencia mundial sobre la Responsabilidad Social Empresarial para el año 2015 Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., se ha propuesto colaborar en el Desarrollo Social mediante la implementación de programas o actividades que se puedan fomentar en la población o comunidad escogida.

Claro está que para el desarrollo de esta idea, también fue necesario tratar de manera general el cumplimiento en otras áreas de la Responsabilidad Social Empresarial de la cuales podemos decir que Celtel Construcciones & Servicios ha cumplido en su gran mayoría.

¿Por qué se consideró la alternativa de la elaboración de un Plan de responsabilidad social empresarial?

Como ya se ha manifestado, el desarrollo de un Plan de responsabilidad social empresarial hoy en día representa más que una innovación una necesidad por conseguir el manejo integral de los ejes internos y externos de una empresa, con el único fin de conseguir el reconocimiento positivo de la sociedad ante la imagen, producto y/o servicio prestado por una empresa.

Por esta razón hemos considerado el que el desarrollo de un Plan de responsabilidad social empresarial, canalizado a la acción social de un sector de la ciudad de Quito, será el mejor elemento para cubrir uno de los ejes de menor desarrollo de la RSE en nuestra empresa.

¿Qué Ejes del Plan de responsabilidad social empresarial cree que Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., aún no ha manejado el Eje Interno o el Eje Externo?

Si consideramos que la RSE se basa en la satisfacción de las necesidades en el plano Interno, Externo y Ambiental; está muy claro que para nuestra empresa el eje menos satisfecho es el Eje Externo; ya que aún no hemos involucrado la imagen de la compañía, su nombre o producto en algún evento de desarrollo social directamente y nos hemos limitado al cumplimiento de nuestras obligaciones con los stakeholders como proveedores, clientes o entes de regulación.

¿Siente que el otro Eje de la Responsabilidad Social Empresarial ha sido cubierto?

Si bien el alcanzar un 100% de efectividad es un reto muy difícil, podemos decir que hemos logrado conseguir un manejo de políticas en un porcentaje superior al 90% de efectividad; lo cual representa sin duda un grado muy eficiente de manejo en el Eje Interno de la compañía.

Por otra parte el Eje Ambiental que es otro de los factores de la RSE claramente nos es muy favorable; ya que, por ser una compañía dedicada al manejo de residuos,

las políticas aplicables a nuestros clientes son aplicables a nuestra compañía e inclusive a nuestros trabajadores en el uso de los recursos disponibles.

Por esta razón es que hemos visto que el Eje Externo y específicamente el de Desarrollo Social es el que hemos dejado a un lado y aspiramos al 2015 integrar este aspecto para poder iniciar un ciclo de evaluaciones que permitan situar a nuestra compañía como un ejemplo de RSE.

¿Puede describir su funcionamiento como Gobierno Corporativo dentro de la RSE?

Pues bien. Nuestro Gobierno Corporativo como la mayoría de empresas está respaldado en inicio por el funcionamiento ético de su junta de socios. Ellos basan sus decisiones en un accionar que represente un “GANAR, GANAR”; esto significa que al tomar decisiones y ejecutar algún negocio, el mismo debe presentar factores no sólo de rédito económico; sino también de réditos comerciales y sustentables a lo largo del tiempo.

Al hablar de “Ganar, Ganar”, hablamos en que la empresa debe Ganar Imagen, Posicionamiento y Dinero; pero a la vez debe hacer GANAR a sus colaboradores, proveedores y clientes. Recordemos que: “Un trabajador, proveedor y cliente satisfecho, buscará crecer conjuntamente contigo y no individualmente por encima tuyo”.

¿En el manejo interno con sus empleados cree que ya ha cumplido?

Jamás se podrá cumplir al 100% con tus empleados. Ellos son el motor de una compañía y les debes el éxito o fracaso de la misma.

Sin duda el tema laboral es uno de los más complejos; pero si mantienes políticas claras y bien definidas mediante un código o políticas de trabajo que hayan sido difundidas en el trabajador, es mucho más sencillo entregar una calidad de remuneración que desarrolle el potencial de los trabajadores.

Celstel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., mantiene políticas que nos permiten decir que hemos contemplado aspectos que un gran número de compañías aún no lo contemplan.

Un salario justo y oportuno sólo representa una parte de lo que un empleado necesita para desarrollar su trabajo eficientemente. También existen otras herramientas como manuales procedimentales, planes contra riesgos en el trabajo, reglamentos internos de trabajo e incentivos y agasajos que ayudan a que una compañía trabaje en mejor armonía y el trabajador se sienta identificado con la misma.

¿El manejo interno con sus proveedores es adecuado?

Sin duda en este plano manejamos políticas claras; ya que por tratarse de una empresa que trabaja con instituciones que mantienen contratos con el estado nos exigen un valor agregado al servicio que prestamos; lo cual nos motiva a trabajar de manera oportuna con nuestros proveedores en el cumplimiento de nuestras obligaciones; para que ellos a su vez cumplan con nuestros requerimientos de una forma oportuna y eficiente.

¿Cómo considera el manejo de su empresa en ámbito fiscal?

Desde hace tiempo contamos con un manejo transparente de nuestra ética fiscal y nos hemos comprometido a seguirlo haciendo puesto que de esta manera también nos convertimos en un ente confiable el momento de trabajar para con el estado sea de una manera directa o indirecta.

¿Puede describir la relación con sus clientes y la satisfacción que ha logrado?

Como he manifestado las exigencias de nuestros clientes están dentro de las más altas que posee hoy en día el país; pues debemos cumplir con algunas normativas para que el producto final sea de calidad. No está por demás indicar que el contemplar todo este tipo de requerimientos nos ha permitido convertirnos en una empresa que solventa su teoría del “Ganar, Ganar”; ya que si mi cliente GANA yo GANO.

¿En el ámbito ambiental ha logrado establecer políticas de manejo ambiental?

Por demás está decir que siendo una empresa que se maneja dentro del plano ambiental las normas son aplicadas en todo lo que hacemos; pues nosotros predicamos con el ejemplo.

¿Por qué se ha enfocado el Plan de responsabilidad social empresarial a la acción social?

Muchos de los aspectos que exige la RSE creemos que ya han sido cubiertos en un 80%; sin embargo, sabemos que aún podemos mejorar la calidad de vida de personas que lo necesiten y al mismo tiempo conseguir consolidar nuestro propósito empresarial.

Como sugerencia nos justaría trabajar en sectores rurales de la ciudad de Quito.

En la sugerencia establecida. ¿Por qué ha seleccionado al sector rural?

Me atrevo a decir que aún falta mucho por hacer en cualquier sector rural de la ciudad de Quito; además que dentro de los límites de ciudad podremos elaborar un eficiente plan, con monitoreo eficaz y desplazamientos oportunos; sin que esto signifique un egreso de recursos desmedidos en el piloto que se proponga.

Anexo 2. Certificado de cumplimiento IESS



CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El IESS CERTIFICA que revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) CELI ALDEAN OMAR ALEJANDRO, representante legal de la empresa CELTEL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA. con RUC Nro. 1791826698001 y dirección VIA COLOMBIA KM 16, NO registra obligaciones patronales en mora.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social aclara que, si existieran obligaciones pendientes no determinadas a la fecha, esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de éste certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.

Héctor Mosquera Alcocer
Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera



Emitido el 19 de marzo de 2015

Validez del certificado: 30 días

Anexo 3. Compromiso de representación



Training and Certification Programs

1220 I Street, NW
Washington, DC 20005-4070
USA
Telephone 202-962-4791
Fax 202-682-8070
Email certification@api.org
www.api.org/certification

FULL CIRCLE ENTERPRISES, INC.
188 FM 3083
Conroe, TX 77301

February 15, 2012

ATTENTION: William Jones

RE: API MONOGRAM LICENSE NO. 4F-0301
APIQR REGISTRATION NO. 1633 FOR ISO 9001:2008
APIQR REGISTRATION NO. Q1-1462 FOR API SPEC Q1
APIQR REGISTRATION NO. TS-1353 FOR ISO/TS 29001

We have completed our review of your quality program and found it acceptable.

You may apply the API Monogram and APIQR Marks in accordance with marking requirements as stated in the API License Agreement/APIQR Registration Agreements.

FULL CIRCLE ENTERPRISES, INC., 188 FM 3083, Conroe, TX 77301 will be listed on the [API Composite List Website](#).

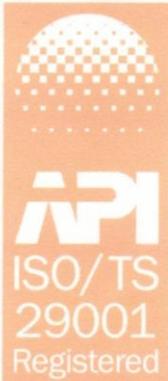
Very truly yours,

AMERICAN PETROLEUM INSTITUTE

W. Don Whittaker
Manager - Monogram Program/APIQR

DW:mm

Anexo 4. Permiso de representación extranjera

	REGISTRATION NO. TS-1353
<h1>Certificate of Registration</h1>	
The American Petroleum Institute certifies that the quality management system of	
FULL CIRCLE ENTERPRISES, INC. 188 FM 3083 Conroe, Texas	
has been assessed by the American Petroleum Institute and found to be in compliance with the following:	
<h2>ISO/TS 29001</h2>	
The scope of this registration and the approved quality management system applies to the:	
Design, Manufacture and Service of Drilling and Well Servicing Structures	
API approves the organization's justification for excluding:	
No Exclusions Identified as Applicable	
	Effective Date: February 15, 2012
	Expiration Date: February 15, 2015
	Registered Since: February 15, 2012
	 Manager of Operations, APIQR
<small>This certificate is valid for the period specified herein. The registered organization must continually meet all requirements of ISO/TS 29001, Petroleum, Petrochemical and Natural Gas Industry - Sector Specific Quality Management Systems, and the requirements of the Registration Agreement. Registration is maintained and regularly monitored through annual full system audits. This certificate has been issued from API offices located at 1220 L Street, N.W., Washington, D.C. 20005-4070, U.S.A. It is the property of API, and must be returned upon request. To verify the authenticity of this certificate, go to www.api.org/compositelist.</small>	

Anexo 5. Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., no permitió adjuntar el documento a la tesis; pero si autoriza la visualización en la exposición de la misma.

Anexo 6. Plan de evacuación y atención de emergencias

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., no permitió adjuntar el documento a la tesis; pero si autoriza la visualización en la exposición de la misma.

Anexo 7. Uso EPP e historia clínica ocupaional

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., no permitió adjuntar el documento a la tesis; pero si autoriza la visualización en la exposición de la misma.

Anexo 8. Encuesta a los trabajadores y tabulación de datos

Compilado de preguntas para conocer la realidad laboral de los empleados de la empresa Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

Objetivo:

La presente encuesta permitirá a Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., determinar las necesidades y requerimientos de empleados que según el PRSE (Plan de responsabilidad social empresarial), se busca solventar.

Por favor conteste cada pregunta según las instrucciones:

1. ¿Le gusta trabajar en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.?

Sí

No

2. ¿Considera que la empresa le brindó una acertada y adecuada formación inductiva?

Sí No

3. ¿Le brindan capacitación oportuna y recurrente?

Sí No

4. ¿Considera que la empresa tiene un programa de prevención de riesgos y enfermedades?

Sí No

5. ¿Existen extensiones de salud para los empleados y familiares?

Sí No

6. ¿Considera que en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., existen mejoras en las condiciones de trabajo fuera de las establecidas en la ley?

Sí No

7. ¿Ha sido objeto de algún tipo de discriminación dentro de sus actividades cotidianas?

Sí No

8. ¿Si sufrió discriminación alguna, su empresa le brindó el apoyo requerido?

Sí No

9. ¿Considera a su empresa como una compañía que se preocupa de efectuar obra social?

Sí

No

10. ¿Le gustaría participar en obras de carácter social que la empresa tiene hacia la comunidad en general?

Sí

No

Tabulación de datos encuesta trabajadores

Pregunta No. 1	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Le gusta trabajar en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.?	28	2

Pregunta No. 2	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Considera que la empresa le brindó una acertada y adecuada formación inductiva?	22	8

Pregunta No. 3	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Le brindan capacitación oportuna y recurrente?	26	4

Pregunta No. 4	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Considera que la empresa tiene un programa de prevención de riesgos y enfermedades?	28	2

Pregunta No. 5	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Existen extensiones de salud para los empleados y familiares?	28	2

Pregunta No. 6	RESPUESTA	
----------------	-----------	--

	SI	NO
¿Considera que en Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., existen mejoras en las condiciones de trabajo fuera de las establecidas en la ley?	26	4

Pregunta No. 7	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Ha sido objeto de algún tipo de discriminación dentro de sus actividades cotidianas?	30	0

Pregunta No. 8	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Sí sufrió discriminación alguna, su empresa le brindo el apoyo requerido?	0	30

Pregunta No. 9	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Considera a su empresa como una compañía que se preocupa de efectuar obra social?	12	18

Pregunta No. 10	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Le gustaría participar en obras de carácter social que la empresa tiene hacia la comunidad en general?	24	6

Anexo 9. Formularios legalizados por reparto utilidades, décimo cuarto, décimo tercer sueldo

21/8/2014

R.U.C.: 1791826698001 N° DE FORMULARIO: 1066018



MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES Informe Individual sobre el pago

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: CELTEL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA.
R.U.C.: 1791826698001

RESUMEN PAGO ACREDITACIONES

FORMULARIO N° 1066018

Total valor pagado por décimacuarta remuneración: 5.525,94

Número total de trabajadores: 17

Total de hombres: 4.250,94

Total de Mujeres: 1.275,00

Número de trabajadores con retención judicial: 0

Total de trabajadores con retención judicial: 0,00

Total pagos directos: 5525,94

Total Trabajadores pagos directos: 17

Total acreditados en cuenta: 0

Total trabajadores acreditados en cuenta: 0

Número de trabajadores con discapacidad: 0

Número de trabajadores con jornada permanente parcial: 0

Pago total de trabajadores con jornada permanente parcial: 0,00

Número de trabajadores artesanos: 0

Periodo Reportado: 01/08/2013-31/07/2014

Regimen Sierra- Amazónica


OMAR ALEJANDRO CELI ALDEAN
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

El pago de la décimacuarta remuneración se debe realizar hasta el 15 de Agosto del 2014.

Si el registro de la decimacuarta remuneración ha excedido las fechas máximas de presentación la empresa o persona natural serán sancionados con una multa.

Este registro deberá ser presentado con la documentación respectiva para legalizar su registro en el MRL.

Declaro bajo juramento que la información contenida en el presente documento es verídica.

Total 15 % valor pagado a trabajadores por utilidades: 916,26
 Total valor 10 %: 610,84
 Total valor 5 %: 305,42
 Numero total de trabajadores: 33
 Total de hombres: 694,14
 Total de Mujeres: 242,12
 Numero total de trabajadores de Asesoria Competencia: 0
 Numero total de trabajadores Unificación de Unidades: 0

01111 PAYSANSA S/N VITE Q1101 THOR S/VAJ00117
 1791836698001 13

Total de trabajadores con retención judicial: 0
 Valor de trabajadores con retención judicial: 0,00000
 Total pagos directo: 916,26
 Total acreditación: 0,00
 Total depósitos MRL: 0,00
 Numero de trabajadores con discapacidad: 0
 Numero de trabajadores con jornada permanente parcial: 0
 Pago total de trabajadores con jornada permanente parcial: 0,00
 Numero de trabajadores asesores: 0
 Total de Ataque: 0,00
 Total de Sobresueldos: 0,00

Periodo Reportado: 01/01/2013-31/12/2013

Este documento deberá ser impreso para proceder a acreditar las firmas de los trabajadores que constan en este listado. Una vez recopiladas las firmas se deberá digitalizar el documento por cada archivo PDF.

Declaro bajo juramento que la información contenida en el presente documento es verídica.

OMAR SALDÍ ANDRÉS CELA ALDREAN
 GERENTE GENERAL DE LA UDA



Salir

25	2100498019	ORDONEZ INFANTE	FREDY GUSTAVO	19200000000041	M	120	1360,00	0,00	113,33	
26	1756370290	PALOMINO CONDORI	JULIAN	19200000000041	M	30	450,00	0,00	37,50	
27	1500417637	RODRIGUEZ JAMA	NAIUN EDISON	19200000000041	M	30	340,00	0,00	28,33	
28	1754946745	ROSETO CUESVAS	DANNY FERNANDO	19200000000079	M	120	1381,20	0,00	115,10	

Total valor pagado por decimatercera remuneración: 7.062,22
 Total valor pagado por decimatercera remuneración Hombres: 5.478,63
 Total valor pagado por decimatercera remuneración Mujeres: 1.583,59
 Total de Trabajadores: 28
 Número de trabajadores con retención judicial: 0
 Total de trabajadores con retención judicial: 0,00
 Número de Trabajadores con discapacidad: 0
 Número de Trabajadores con jornada parcial permanente: 0
 Pago total a Trabajadores con jornada parcial permanente: 0,00
 Número de Trabajadores artesanos: 0

Total pagos directos: 7062,22
 Total trabajadores pago directo: 28

Periodo Reportado: 01/12/2013-30/11/2014

OMAR ALEJANDRO CUELLI ALPESAN
 FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Si el registro de la decimatercera remuneración ha excedido las fechas máximas de presentación la empresa o persona natural serán sancionadas con una multa.
 Este registro deberá ser presentado con la documentación respectiva para legalizar su registro en el MRI. Declaro bajo juramento que la información contenida en el presente documento es
 verídica.

Nota: Su proceso se encuentra registrado.

Salir

Anexo 10. Formulario de evaluación de desempeño de jefaturas

Celstel Construcciones y Servicios Cía. Ltda.

Instrucciones: Llene este formulario únicamente con la información requerida. Se puntual y concreto en preguntas abiertas.

Puntuación: Califique con 1 poco satisfactorio, 2 satisfactorio, 3 muy satisfactorio.

Recuerde que este formulario no solicita su nombre.

Dpto. al que pertenece: _____

Nombre de su supervisor inmediato: _____

Fecha: _____

1. **¿Considera que su supervisor persigue los objetivos de la compañía?**
SÍ () NO ()

2. **¿Usted considera que su supervisor respeta la normativa establecida en la compañía?**
SÍ () NO ()

3. **¿Cree usted que los principales gerentes son líderes en su área?**
SÍ () NO ()

4. **¿Los jefes de su área dan cabida a sus opiniones o sugerencias?**
SÍ () NO ()

5. **¿A participado en algún hecho que sugerido por su supervisor mejoró su productividad o la de su departamento?**
SÍ () NO ()
Mencione cuál

6. ¿Ha recibido consejos o apoyo por parte de su superior en aspectos laborales?

SÍ () NO ()

7. ¿Ha recibido consejos o apoyo por parte de su superior en aspectos de su vida personal?

SÍ () NO ()

8. En manejo de problemas sobre el departamento su superior cumple una función:

1 () 2 () 3 ()

9. En su trato hacia usted o compañeros su superior cumple un trato:

1 () 2 () 3 ()

10. ¿Respaldaría la decisión de su superior?

SÍ () NO ()

Argumente su respuesta:

Anexo 11, 12, 13, 14

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., no permitió adjuntar el documento a la tesis; pero si autoriza la visualización en la exposición de la misma.

Anexo 15. Licencia ambiental 298



MINISTERIO DEL AMBIENTE 298

LICENCIA AMBIENTAL PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO "PLANTA DE RECICLAJE DE DESECHOS SÓLIDOS, FABRICA DE CERÁMICOS CERAMLAGO Y TRANSPORTE, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS PELIGROSOS, DE LA COMPAÑÍA CELTEL CONSTRUCCIONES & SERVICIOS CÍA. LTDA." UBICADA EN EL CANTÓN LAGO AGRIO, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS.

El Ministerio del Ambiente en su calidad de Autoridad Ambiental Nacional, en cumplimiento de sus responsabilidades establecidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley de Gestión Ambiental, de precautelar el interés público en lo referente a la preservación del ambiente, la prevención de la contaminación ambiental y la garantía del desarrollo sustentable, confiere la presente Licencia Ambiental a la compañía CELTEL Construcciones & Servicios Cía. Ltda., en la persona de su Gerente General y representante legal el señor Licenciado Omar Alejandro Celi Aldean, para la ejecución del proyecto "Planta de Reciclaje de Desechos Sólidos, Fabrica de Cerámicos CERAMLAGO y Transporte, Tratamiento y Disposición Final de Desechos Peligrosos, de la compañía CELTEL Construcciones & Servicios Cía. Ltda.", ubicada en el cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.

En virtud de lo expuesto, la compañía CELTEL Construcciones y Servicios Cía. Ltda., se obliga a lo siguiente:

1. Cumplir estrictamente el Estudio de Impacto Ambiental Ex-post y Plan de Manejo Ambiental aprobados.
2. Presentar al Ministerio del Ambiente, informes de cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental, de manera semestral o conforme lo exija la legislación ambiental vigente.
3. Presentar al Ministerio del Ambiente las Auditorías Ambientales de Cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental al primer año de haberse emitido la Licencia Ambiental y luego cada dos años, de conformidad con el artículo 22 de la Ley de Gestión Ambiental y artículos 60 y 61 de la sección I, del capítulo IV, del título IV, del Libro VI del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente.
4. Ser enteramente responsable de las actividades que cumplan sus contratistas o subcontratistas.
5. Utilizar en la ejecución del proyecto, procesos y actividades, tecnologías y métodos que atenúen, y en la medida de lo posible prevengan la magnitud de los impactos negativos al ambiente.
6. Proporcionar al personal técnico del Ministerio del Ambiente, todas las facilidades para llevar a efecto los procesos de monitoreo, control, seguimiento y cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental aprobado.
7. Cancelar el pago por servicios ambientales de seguimiento y monitoreo al cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental aprobado, sujeto al plazo de duración del proyecto, conforme a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 068 del 26 de abril del 2010 publicado en el Registro Oficial No. 207 del 4 de junio del 2010, que modifica los valores establecidos en el

He

ordinal V, artículo 11, Capítulo II, Libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente.

8. Mantener vigente la Garantía de Fiel Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental, durante la vida útil del Proyecto.
9. Cumplir con la normativa ambiental vigente a nivel nacional y local.

El plazo de vigencia de la presente Licencia Ambiental corre desde la fecha de su expedición hasta el término de la ejecución del proyecto.

El incumplimiento de las disposiciones y obligaciones determinados en la Licencia Ambiental causará la suspensión o revocatoria de la misma, conforme a lo establecido en la legislación que la rige; se la concede a costo y riesgo del interesado, dejando a salvo derechos de terceros.

La presente Licencia Ambiental se rige por las disposiciones de la Ley de Gestión Ambiental y normas del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente, y tratándose de acto administrativo, por el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Se dispone el registro de la Licencia Ambiental en el Registro Nacional de Fichas y Licencias Ambientales.

Dado en Quito, a **02 MAR. 2014**


Marcela Aguilera Vallejo
Ministra del Ambiente


NP/JCS/VP/IFCH/CS

Anexo 16. Calificación en el Ministerio del Ambiente

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., no permitió adjuntar el documento a la tesis; pero si autoriza la visualización en la exposición de la misma.

Anexo 17. Aprobación auditoría MAE 2013



Oficio Nro. MAE-DPAS-2015-0236

Nueva Loja, 16 de marzo de 2015

Asunto: APRUEBA: Auditoría Ambiental de Cumplimiento del Proyecto Planta de Reciclaje de Desechos Sólidos, Fábrica de Cerámicos Ceramlago, Transporte, Tratamiento y Disposición Final de Desechos Peligrosos. (marzo 2012 a marzo 2013).

Licenciado
Omar Celi Aldean
Gerente General
CELTEL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA.
En su Despacho

De mi consideración:

Mediante Oficio Nro. CELTEL -062-2014, remite, la corrección de las observaciones a la Auditoría Ambiental de Cumplimiento del período marzo 2012 – marzo 2013, emitidas mediante Oficio Nro. MAE-DPAS-2014-0741, de fecha 01 de septiembre de 2014.

Una vez analizada la información existente en el documento presentado y en base al Informe Técnico Nro. 196-2015-UCAS-DPS-MAE, emitido mediante Memorando Nro. MAE-UCAS-DPAS-2015-0126, la Dirección Provincial del Ambiente de Sucumbios determina que la misma **cumple** con los requerimientos técnicos y legales exigidos por la normativa ambiental vigente, por lo tanto **se aprueba** la Auditoría Ambiental de Cumplimiento del proyecto: Planta de Reciclaje de Desechos Sólidos, Fábrica de Cerámicos Ceramlago, Transporte, Tratamiento y Disposición Final de Desechos Peligrosos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Abg. Manuel Alfredo Ibarra Quezada
DIRECTOR PROVINCIAL DEL AMBIENTE DE SUCUMBÍOS

Referencias:
- MAE-DPAS-2014-2911

Anexos:
- escanear0058.pdf

Copia:
Señora
Teresa del Rosario Ríos Hidalgo
Secretaria de la Dirección

js/ec

Papel Ecológico

* Documento generado por Quijus

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL AMBIENTE DE SUCUMBÍOS
Av. Circunvalación y Vía Aguarico: Edificio de Centro de Atención Ciudadana Píntor Plus
Nueva Loja - Ecuador
Código Postal: 210150
Teléfonos: (593 6) 2991929 / 2991929 / 962991921
www.ambiente.gob.ec



1/1

Anexo 18. Certificado provisional de gestor ambiental de gran escala

18 JUN 2013



0005597

Secretaría de
Ambiente

Quito DM,

Oficio N°
Ref: Solicitud de calificación de gestor
Código SIGESI 80678

Señor
Alejandro Omar Celi Aldeán
Representante Legal
Celtel Construcciones y Servicios Cia. Ltda.
GESTOR DE RESIDUOS N°63-GTR
Luis Coloma N44 196 y Av. El Inca, telef.: 2279410
Presente.-

De mi consideración:

En atención a la solicitud de calificación del certificado de gestor de CELTEL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA., adjunto sirvase encontrar para su conocimiento y cumplimiento el informe correspondiente. Por lo señalado, la Secretaría de Ambiente otorga el:

Certificado Provisional de Gestor Ambiental de Residuos de Gran Escala a
"CELTEL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS CIA. LTDA. S.A."

El gestor está autorizado a realizar las siguientes actividades: recolección dentro del DMQ de residuos no peligrosos, desechos especiales y desechos peligrosos, de acuerdo a listado del Anexo 1 y publicado al reverso de certificado de gestor.

El certificado autoriza la gestión de residuos dentro del DMQ y se mantendrá vigente desde el 14 de junio de 2013 hasta el 14 de diciembre de 2013, siempre y cuando el gestor cumpla con las obligaciones adquiridas así como la presentación de la documentación necesaria para la obtención del certificado definitivo.

Para obtener el certificado definitivo, se solicita presentar:

- Cartas de las empresas o gestores a los cuales se ha entregado los residuos.
- Copias de los Certificados de capacitación para conductores de transporte de materiales peligrosos otorgado por el MAE.
- Procedimiento o instructivo para entregar al cliente sobre la forma de entrega/recepción de residuos.

Para realizar trámites de calificación, recalificación y renovación de Certificado de Gestor de Residuos, deben consultarse los requisitos vigentes a la fecha que se encuentran disponibles en www.quitoambiente.gob.ec o en las instalaciones de la Secretaría de Ambiente.

La Secretaría de Ambiente informa que los trámites para la calificación de gestores de residuos no tienen costo.

Atentamente,

Edith Puga M.
Directora Metropolitana de Gestión de la Calidad Ambiental (E)



Adj: Informe Técnico (1 hoja) y certificado

GCA-REC/ MVR/TS / 2013-06-14

N° SIGESI: 80808 del 2013-05-16.

Anexo 19. Auditoría EPP y otras



OFICIO No. 10633-PAM-EP-CON-2014

Quito, 21 de noviembre de 2014

Señor
Omar Alejandro Celi Aldean
Gerente General
CELTEL CONSTRUCCIONES & SERVICIOS CIA. LTDA.
Presente

ASUNTO: ACTUALIZACIÓN DE REGISTRO COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PETROAMAZONAS EP

Señor Celi:

ANTECEDENTES:

1. El 14 de enero de 2013, el Directorio de PAM EP aprobó la Actual Categorización de Servicios y/u Obras de PAM EP.
2. El numeral 4 de los Procedimientos para Contrataciones de PETROAMAZONAS EP dispone: "El Comité de Contratos en coordinación con el Jefe de Contratos y el Jefe del Departamento de Materiales, mantendrá actualizado el Registro de proveedores y contratistas.... Se revisará al menos cada dos años o cuando sea requerido, que las personas naturales o jurídicas continúen cumplimiento con los requisitos de calificación".
3. El 29 de noviembre de 2013, el Gerente General aprobó la "Norma Complementaria para el Procedimiento para la Calificación y el Registro de Proveedores y Contratistas de Obras y Servicios" que dispone:

Numeral 8: "Es responsabilidad del Comité de Contratos, en coordinación con el Jefe de Contratos mantener actualizado el Registro de Proveedores para prestación de Obras y Servicios para Petroamazonas".

Numeral 11 literal c): "Considerando que es responsabilidad del Comité de Contratos, en coordinación con el Jefe de Contratos, mantener actualizado el Registro de Proveedores de Obras y Servicios de PETROAMAZONAS EP y en atención a que en Resolución No. DIR-PAM-003-2013-14-01-2013, el Directorio de PETROAMAZONAS EP aprobó la actualización de la Categorización de Servicios y/u obras para actividades de exploración y producción aplicable al Procedimiento para Contrataciones de PAM EP, se establece el siguiente procedimiento para homologar el Registro de Proveedores que actualmente mantiene PETROAMAZONAS EP, con la categorización actualizada.

c) Respecto de los proveedores que figuran como activos en el Registro de Proveedores de Obras y Servicios que mantiene PETROAMAZONAS EP, en la Superintendencia de Compañías, en el SRI y que fueron calificados con anterioridad al 14 de enero de 2013, el Jefe de Contratos:

(i) Emitirá un listado de tales proveedores y requerirá de los mismos la remisión de la documentación legal que abajo se detalla, a fin de que sea evaluada por el Departamento Legal, quien remitirá informe sobre la procedencia legal de mantener a dichos proveedores incluidos en el Registro de Proveedores.



This Certificate is valid for the following product or service ranges:
Activities of oil exploration, production and transportation for the assets:
Inchicacha, Yanacocha, Limoncacha, Edén/Pedernales, Palayacu, Yacani, Yacani, Palayacu, Guacacocha and Edén Yacani - Lago Agrio Pipeline and related administrative support activities located at Quito.

This Certificate is valid for the following product or service ranges:
The engineering, construction and maintenance processes for generation plants, processing facilities, wellpads facilities, pipelines and associated pumping systems.

- Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Escritura de constitución y/o de reforma de Estatuto Social en la que conste el objeto social de la compañía.
- Nombramiento o documento que acredite la representación legal de la compañía.
- Nómina de socios o accionistas, en los casos que aplique.

(ii) Simultáneamente, solicitará a los Departamentos usuarios que remitan un informe especificando la categoría en la cual debe ser incluido el proveedor atendiendo a la actualización de la categorización realizada por el Directorio de PETROAMAZONAS EP el 14 de enero de 2013.

Con los informes del Departamento Legal y del Departamento Usuario a los que hacen referencia los numerales (i) y (ii) del presente literal, solicitará al Comité de Contratos la aprobación de la actualización del Registro de Proveedores atendiendo a la última categorización, quien recomendará al Gerente General se proceda a realizar la homologación y se notifique al proveedor sobre tal hecho".

CONCLUSIÓN:

PAM EP en cumplimiento con el Procedimiento para Contrataciones y la Norma Complementaria para el Procedimiento para la Calificación y el Registro de Proveedores y Contratistas de Obras y Servicios ha procedido a realizar la homologación de los servicios para los cuales está calificada su representada, la misma que una vez homologada queda registrada para los servicios:

SERVICIO		HOMOLOGACIÓN
Servicios de Transporte, Reciclaje y Disposición Final de Desechos Sólidos Reciclables	2.5.09.	Servicios de Eliminación, Distribución y Transporte de Desechos

En caso de tener alguna objeción sobre la homologación realizada, dicha objeción deberá presentarla al Gerente General en un plazo máximo de 15 días contados a partir de la presente notificación.

En consecuencia, su representada se encuentra registrada en Petroamazonas EP para los siguientes servicios:

2.5.09. Servicios de Eliminación, Distribución y Transporte de Desechos

Atentamente,


 María Belén Córdova
 Jefe de Contratos Enc.
 PETROAMAZONAS EP

MSC / cg
 2014-11-20
 Oficio No. 1356-PAM-EP-CON-2014

Anexo 20. Currículum de la empresa

15

1. **Nombre del Proyecto:** Servicios de Transporte, Reciclaje y Disposición Final de Desechos Sólidos Reciclables almacenados en los rellenos sanitarios de Indillana, Edén Yuturi, Pañacocha y el Bloque 31 de Petroamazonas EP
2. **Localización: País: Región (provincia) Ciudad:** Ecuador-Orellana
3. **Fecha de iniciación (mes y año):** 1 de julio de 2010
4. **Fecha de finalización (mes y año):** 31 de junio de 2013
5. **Monto del contrato de servicio (en USD):** \$ 905.000,00
6. **Nombre de las demás entidades que participaron en la ejecución de los servicios (de ser el caso):**
7. **Descripción de los servicios prestados por la Oferente:** Servicios de Transporte, Reciclaje y Disposición Final de Desechos Sólidos Reciclables almacenados en los rellenos sanitarios de Indillana, Edén Yuturi, Pañacocha y el Bloque 31 de Petroamazonas EP
8. **Contratante:** Petroamazonas EP
9. **Dirección, teléfono y correo electrónico del cliente:**
Av. NNUU E-795 y Shyrís
Fono: 2993700

16

1. **Nombre del Proyecto:** Manejo integral de desechos y sus afines
2. **Localización: País: Región (provincia) Ciudad:** Ecuador-Sucumbíos y Orellana
3. **Fecha de iniciación (mes y año):** 1 de diciembre de 2011
4. **Fecha de finalización (mes y año):** Indeterminado
5. **Monto del contrato de servicio (en USD):** \$ 114.000,00 (Valor aproximado al no tener un monto fijo)
6. **Nombre de las demás entidades que participaron en la ejecución de los servicios (de ser el caso):**
7. **Descripción de los servicios prestados por la Oferente:** Manejo integral de desechos y sus afines
8. **Contratante:** SUDAMERICA ENERGY SUDAMER S. A.
9. **Dirección, teléfono y correo electrónico del cliente:**
Av. Brasil No. 11-27
Fono: 2432879

Anexo 21. Formularios de actualización de proveedor

Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., no permitió adjuntar el documento a la tesis; pero si autoriza la visualización en la exposición de la misma.

Anexo 22. Encuesta a la comunidad de Llano Chico y Tabulación de datos

Compilado de preguntas para conocer la realidad social de la Comunidad de Llano Chico, parroquia perteneciente a la Administración Zonal Calderón.

Objetivo:

La presente encuesta permitirá a Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., determinar las necesidades sociales de los habitantes y / o residentes de la Parroquia de Llano Chico. Requerimientos que según el PRSE (Plan de responsabilidad social empresarial), se busca solventar.

Por favor conteste cada pregunta según las instrucciones:

1. ¿Usted es residente permanente de la Parroquia de Llano Chico?

Sí

No

2. ¿Considera que Llano Chico cuenta con servicios comunitarios?

Sí

No

3. ¿Considera que existen políticas de apoyo a la comunidad por parte del gobierno central o seccional?

Sí

No

4. ¿Conoce de alianzas estratégicas de apoyo a la comunidad entre Llano Chico y el sector privado?

Sí No

5. ¿Ha escuchado de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., y su actividad económica?

Sí No

6. Mencione, ¿cuál sería el sector que considera más desatendido?

Salud	<input type="checkbox"/>	Educación	<input type="checkbox"/>
Medioambiente	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>

7. ¿La empresa privada ha participado en discusiones sobre problemas comunitarios de Llano Chico en busca de solucionarlos?

Sí No

8. ¿Dentro de la Comunidad se han desarrollado o apoyado proyectos para niños o adolescentes?

Sí No

9. ¿Considera que existe conciencia del cuidado del medio ambiente en la Comunidad de Llano Chico?

Sí No

10. ¿Se identificaría con la obra social que Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., tiene para con la Comunidad de Llano Chico?

Sí No

Tabulación de datos encuesta Comunidad de Llano Chico

Pregunta No. 1	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Usted es residente permanente de la Parroquia de Llano Chico?	4	167

Pregunta No. 2	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Considera que Llano Chico cuenta con servicios comunitarios?	65	106

Pregunta No. 3	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Considera que existen políticas de apoyo a la comunidad por parte del gobierno central o seccional?	52	119

Pregunta No. 4	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Conoce de alianzas estratégicas de apoyo a la comunidad entre Llano Chico y el sector privado?	6	165

Pregunta No. 5	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Ha escuchado de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., y su actividad económica?	1	170

Pregunta No. 6	RESPUESTA			
	SALUD	EDUCACIÓN	MEDIO AMBIENTE	SOCIAL
Mencione, ¿cuál sería el sector que considera más desatendido?	32	68	45	26

Pregunta No. 7	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La empresa privada ha participado en discusiones sobre problemas comunitarios de Llano Chico en busca de solucionarlos?	19	152

Pregunta No. 8	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Dentro de la Comunidad se han desarrollado o apoyado proyectos para niños o adolescentes?	44	127

Pregunta No. 9	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Considera que existe conciencia del cuidado del medio ambiente en la Comunidad de Llano Chico?	53	118

Pregunta No. 10	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Se identificaría con la obra social que Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., tiene para con la Comunidad de Llano Chico?	110	61

Anexo 23. Matriz axiológica y preguntas empleadas en el reconocimiento de valores y formulación de misión y visión

GRUPO REFERENCIA	USUARIOS	SOCIOS	EMPLEADOS	PROVEEDORES	SOCIEDAD	MEDIO AMBIENTE	COMPETENCIA	TOTAL
PRINCIPIOS Y VALORES								
Respeto por el medio ambiente	3	3	3	1	1	3	1	15
Cumplimiento de la normativa	3	3	2	1	2	1	1	13
Colaboración conjunta	3	1	1	3	2	1	3	14
Mejoras al Servicio	3	2	1	1	2	3	2	14
Mejoramiento continuo	3	3	3	1	1	2	1	14
Compromiso social	3	1	1	1	3	3	1	13
Honestidad	3	3	3	2	1	1	3	16

Respeto por el medio ambiente	Las actividades de Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., está fundamentada en la protección al medio ambiente. La compañía oferta sus servicios enmarcando su accionar al respeto de las normas nacionales e internacionales para la protección ambiental.
Colaboración conjunta	En Celtel Construcciones y Servicios Cía. Ltda., la colaboración conjunta interna y externa es un valor que ha permitido cumplir ventajas competitivas, mientras las alianzas estratégicas han servido para entregar valores agregados en los servicios
Mejoras al servicio	La virtud de innovar en los servicios tanto tecnológica como procesalmente, permitirán ejercer un trabajo más eficiente y afianzar el conocimiento de los trabajadores. Sin duda Nos ayudará en la consecución de los objetivos
Honestidad	Un valor preponderante es la honestidad que refleja la empresa trabajadores y directivos al colaborar en el trabajo honesto contribuirán en el desarrollo de una imagen corporativa confiable

Preguntas para establecer la misión de la empresa

¿Quiénes son nuestros clientes?	Somos una empresa Ecuatoriana pionera en el manejo integral de pasivos ambientales para el área petrolera del Ecuador
¿Cuáles son los principales productos y servicios?	Actividades de perforación de pozos petroleros, rehabilitación de pozos cerrados, succionamiento, transporte y descarga de crudos, taponamiento de piscinas y la industria en general
¿Cuál es nuestro mercado?	El mercado será el territorio ecuatoriano.
¿Cuál es nuestra tecnología?	Celtel posee tecnología de punta y especializada en el manejo de residuos sólidos y líquidos.
¿La empresa se interesa por alcanzar objetivos económicos?	Nuestro mayor interés consiste no sólo en alcanzar objetivos económicos empresariales, sino también lograr el reconocimiento de la comunidad al involucrarnos en desarrollo educativo por medio de incentivos a nuestra comunidad.
¿Cuáles son nuestros valores?	Contribuir activamente en la conservación del planeta y mejorando la calidad de vida.
¿Cuál la ventaja competitiva de la empresa?	Servicios de excelencia enmarcados en las leyes, normas y reglamentos vigentes de la república del Ecuador.
¿La empresa se preocupa por asuntos sociales, comunitarios o ambientales?	La empresa se preocupa por mejorar sus aspectos de responsabilidad social empresarial; por lo que parte de su filosofía consiste en ayudar a mejorar la calidad de vida en la comunidad.
¿La empresa se interesa por los trabajadores?	Celtel se encuentra comprometida a cumplir nuestra misión con talento humano competente, infraestructura