UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

Manual de Responsabilidad Social Empresarial para la gestión de las empresas comerciales: caso "Empresa de Materiales de Construcción cia, ltda, Enrique Ullauri del Cantón catamayo"

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

AUTOR:

Ronald Dario Paz Abarca

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Com. Santiago Javier Ludeña Yaguache. Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2021

Ing. Com. Santiago Javier Ludeña Yaguache. Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación titulado: **MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES: CASO "EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA, LTDA, ENRIQUE ULLAURI DEL CANTÓN CATAMAYO"**, elaborado por el estudiante Ronald Dario Paz Abarca, previo a la obtención del Título de ingeniero en Administración de Empresas; ha sido desarrollado bajo mi dirección y presentado acorde al cronograma de actividades, cumpliendo con la reglamentación correspondiente, por lo que autorizo su presentación ante el respectivo tribunal.

Loja, 4 de agosto del 2020

Firmado electrónicamente por:
SANTIAGO JAVIER LUDEÑA YAGUACHE

Ing. Com. Santiago Javier Ludeña Yaguache. Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **RONALD DARIO PAZ ABARCA,** declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, el uso de la misma para fines académicos y de investigación.

AUTOR: Ronald Dario Paz Abarca

FIRMA: Firmado electrónicamente por: **RONALD DARIO PAZ**

CÉDULA: 1150030789

FECHA: Loja, marzo del 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRONICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, **RONALD DARIO PAZ ABARCA**, declaro ser autor de la tesis titulada: "**MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES: CASO "EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA, LTDA, ENRIQUE ULLAURI DEL CANTÓN CATAMAYO".** Como requisito para optar el grado de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS,** autorizo al sistema bibliotecario de la universidad nación de Loja para que con fines académicos y de investigación muestre la producción intelectual de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los Usuarios puede consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de comunicación del país y del exterior, con las cuales tenga convenios la Universidad,

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 16 días del mes de marzo del 2021, firma del autor.

AUTOR: Ronald Dario Paz Abarca

FIRMA: Firmado electrónicamente por: **RONALD DARIO PAZ**

CÉDULA: 1150030789

FECHA: Loja, marzo del 2021

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ing. Com. Santiago Javier Ludeña Yaguache. Mg. Sc.

Presidente del Tribunal: Ing. Juan Pablo Sempértegui Muñoz, M.A.E.

Vocal de Tribunal: Ing. Talía del Rocío Quizhpe Salazar, MAE

Vocal de Tribunal: Ing. Edison O. Toapanta Mendoza Mg.Sc.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento y gratitud a la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica Social y Administrativa, y a todos los Docentes de la Carrera de Administración de Empresas, que con su experiencia y conocimientos ayudaron a mi formación tanto personal como profesional.

De manera especial al Ing. Santiago Javier Ludeña Mgs., director de tesis por su asesoramiento y orientación para poder culminar satisfactoriamente esta carrera.

A mi familia por su apoyo incondicional, por creer siempre en mí y por ser mayor fortaleza. A mis compañeros incondicionales por estar siempre presentes.

Mi mayor reconocimiento a todos.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia en especial a mis padres, y abuelos por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Ronald Darío Paz Abarca

Índice

a. TITULO: 8

b. RESUMEN EN CASTELLANO Y TRADUCIDO AL INGLÉS 9

c. INTRODUCCIÓN 13

d. REVISIÓN LITERARIA 15

MARCO REFERENCIAL 15

MARCO TEORICO 17

Responsabilidad Social Empresarial En La Gestión Administrativa 17

Responsabilidad Social 17

Responsabilidad social Corporativa 18

Responsabilidad social empresarial 19

Generalidades La responsabilidad Social Empresarial 19

La responsabilidad social en Ecuador 21

La responsabilidad social en las organizaciones del tercer sector 22

Normas ISO 22

Norma ISO 26000 22

Principios de la norma ISO 26000 23

Contenido de la norma ISO 26000 27

Manual de responsabilidad social ´ 27

La responsabilidad social en Ecuador 29

La responsabilidad social en Ecuador 30

MARCO CONCEPTUAL 32

e. Materiales y Métodos 36

f. RESULTADOS 39

1. Introducción 80

2. Objetivo 81

3. Alcance 81

3.1. Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial 82

4. Políticas 83

5. Misión, Visión, y Valores de la empresa 83

6. Beneficios 84

7. Términos y definiciones 85

8. Responsabilidad Social Empresarial 86

9. Principios de la Responsabilidad Social 87

10. Criterios y Ámbitos de aplicación del Manual 89

11. Materias fundamentales de Responsabilidad Social 90
11.1. Gobernanza de la organización 90
11.2. Derechos Humanos 91
11.3. Prácticas laborales 93
○ Medio ambiente 95
11.4. Prácticas justas de operación 97
11.5. Participación activa y desarrollo de la comunidad 98
12. Integración de la responsabilidad social en toda la organización 99
g. CONCLUSIONES 105
h. RECOMENDACIONES 106
i. Bibliografía 125
j. ANEXO 127

a. TITULO:

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES: CASO "EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA, LTDA, ENRIQUE ULLAURI DEL CANTON CATAMAYO"

b. RESUMEN EN CASTELLANO Y TRADUCIDO AL INGLÉS

La responsabilidad social, se ha transformado en un elemento para las gestiones, incorporando ventajas competitivas e interviniendo de manera sostenible. En la cual supone reconocer e integrar las actividades empresariales, preocupándose en el ámbito económico social, medioambiental y laboral.

Enrique Ullauri es una empresa que realiza las actividades de compra, venta y distribución de materiales para la construcción, esta empresa acoge a la responsabilidad social empresarial no como una moda o una imposición social, más bien como un compromiso en la construcción de una mejora a la sociedad, a través de actividades y acciones que afecta de manera positiva a la empresa.

En este trabajo de titulación, se centra en una investigación para implementar las prácticas de responsabilidad social con nuevas tendencias de gestión, con esta finalidad presentar un manual de responsabilidad social empresarial aplicable a la empresa "Enrique Ullauri CIA Ltda.". se realizará con el propósito de elaborar un instrumento que le permita introducirse en una cultura organización para generar eficiencia administrativa, mejorar la relación de sus empleados, clientes y las parte que conforman la organización.

El objetivo de este estudio es elaborar el manual de responsabilidad social empresarial a través de la normativa ISO 26000, en la cual se tomó cada una de las materias de dicha normativa tanto para la elaboración de las encuestas como para la elaborar de dicho manual.

Para la investigación se ayudó con la revisión de diferentes manuales que llevaron a cabo la elaboración del manual, también se revisó los conceptos de RSE, se revisó normas en especial la norma ISO 26000 que será la principal para la elaboración de este manual. En metodología se idéntico los factores que intervienen en la organización para así priorizar de acuerdo a su influencia.

En los resultados se presenta la interpretación y análisis en la cual se toma en cuenta las encuestas realizadas a los clientes y empleados, evidenciando sobre el conocimiento que se tiene sobre la responsabilidad social empresarial. Este análisis será basado en la norma ISO 26000 que fue el pilar para la elaboración del cuestionario.

Finalmente se determinó cada una de las actividades que la empresa debe realizar en cada una de las materias, con esta propuesta se busca incrementar el desarrollo de una manera factible para el sector de estudio.

SUMMARY

Social responsibility has become an element for management, incorporating competitive advantages and intervening in a sustainable manner. It involves recognizing and integrating business activities, taking care of the economic, social, environmental and labor issues.

Enrique Ullauri is a company that carries out activities of purchase, sale and distribution of construction materials, this company welcomes corporate social responsibility not as a fashion or a social imposition, but rather as a commitment in the construction of an improvement to society, through activities and actions that positively affect the company.

In this degree work, focuses on a research to implement the practices of social responsibility with new management trends, with this purpose to present a manual of corporate social responsibility applicable to the company "Enrique Ullauri CIA Ltda.". It will be done with the purpose of developing an instrument that allows you to enter into an organizational culture to generate administrative efficiency, improve the relationship of its employees, customers and the parties that make up the organization.

The objective of this study is to elaborate the corporate social responsibility manual through the ISO 26000 standard, in which each of the subjects of said standard were taken both for the elaboration of the surveys and for the elaboration of said manual.

The research was aided by the review of different manuals that led to the development of the manual, the concepts of CSR were also reviewed, especially the ISO 26000 standard, which will be the main one for the development of this manual. In the methodology, the factors involved in the organization were identified in order to prioritize according to their influence.

In the results we present the interpretation and analysis in which we take into account the surveys made to the clients and employees, evidencing the knowledge they have about the corporate social responsibility. This analysis will be based on the ISO 26000 standard that was the pillar for the elaboration of the questionnaire.

Finally, each of the activities that the company should carry out in each of the subjects was determined, with this proposal it is sought to increase the development in a feasible way for the sector of study.

c. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la responsabilidad social empresa ha sido uno de los temas más importantes por ello esta investigación trata de la elaboración de un manual de responsabilidad social empresarial para la empresa Enrique Ullauri, la definimos como la acción e intencionada para la mejora de la empresa socialmente, económicamente y ambientalmente, cuyo objetivo principal será la competitividad para la empresa.

La característica principal del manual de responsabilidad social empresa es la satisfacción de las necesidades sociales, económica y ambientales de la organización y la comunidad. Esto quiere decir que se debe cuidar todo lo que esta alrededor ya que de esta manera se estará protegiendo los recurso a futuro para nuevas generaciones y estas no se vean afectadas por falta de recursos.

Es por ello que se ha planteado realizar la presente investigación que tiene como objetivo la elaboración de un manual de responsabilidad social empresarial en la empresa de materiales de construcción Enrique Ullauri

Esta investigación busca elaborar un manual de responsabilidad social que, de alternativas para mejorar las gestiones dentro de la empresa, nos permitirá la implementación de manera práctica de los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso de formación de la Administración, como una respuesta a mejorar la calidad académica de la región, generando la ayuda para la empresa.

Este trabajo está estructurado con lo establece el régimen académico de la universidad: el resumen se detalla en un contexto más general de la investigación en coincidencias en los resultados, en las conclusiones se detalla de manera global y más relevantes, en la introducción un aspecto más general al tema, la revisión bibliográfica se detallará los conceptos más claros que permita ampliar el conocimiento sobre el tema.

En la presentación de los resultados se dará información de acuerdo a los instrumentos empleados para la investigación que se aplicó a clientes, empleados y gerente. En esta parte se detalló preguntas generales y basadas en la normativa de estudio (ISO 26000), con el estudio nos permitió conocer el nivel de conocimiento y aplicación que se tiene de

la responsabilidad social y a su vez esto nos ayudara para poder implementar y adaptar los criterios para la elaborar el manual de responsabilidad social empresarial.

En la presentación de la discusión se detalla la propuesta que contiene toda la información y aspecto que se deben aplicar dentro de la organización (Introducción, objetivos, alcance, políticas, visión, misión, valores, beneficios, términos y definiciones, responsabilidad, principios, prácticas y materias de la ISO 26000.)

En las conclusiones se determina en base a resultados obtenidos y la información obtenida en la investigación, en la recomendación se las posibles pautas de solución para los diferentes problemas que detalle en las futuras investigaciones.

d. REVISIÓN LITERARIA

MARCO REFERENCIAL

Según Valeria del Roció y Raquel Magdalena (2015) en su tesis manifiesta que:

La RSE no se puede considerar como algo del momento o de moda, hoy en dia es una obligación en donde las empresas deben irse adaptando. Debemos tener en cuenta que la Responsabilidad Social no solo genera riqueza, crear empleo, valor agregado si no que está relacionado con el cuidado al medio ambiente, con lo social, económico y la intervención de los stakeholders ya sea de una manera directa o indirecta.

Dentro de esta investigación no dan una perspectiva clara de cómo se está llevando la RSE dentro de la organización, para ello identificaron cual es el problema principal para que la empresa no cumpla con la RSE. Para ello realizaron un análisis profundo de la gestión que llevan sobre la Responsabilidad Social Empresas basándose en el criterio de la Norma ISO 26000.

Según Bedoya César y Cantos María José (2016) es su proyecto de tesis nos manifiesta que:

Tras el el diagnostico actual de la empresa Siemens en el Ecuador se propone incorporar a la estructura organizacional un departamento encargado de gestionar la RSE interna y externa, donde a través del establecimiento de estrategias y planes se acción relacionado en tres ejes fundamentales como la organización, las personas y las relaciones, se pueda alcanzar el bienestar colectivo y mejorar las interacciones que tienen los trabajadores en sus entornos.

Dentro de esta investigación en su propuesta de manual de RSE se encuentra un planeamiento estratégico, la situación de partida, acciones operativas, planificación y acciones, flujogramas de procesos, presupuesto y un lineamiento para la validación del manual,

Según en su trabajo de titulación (2019) Pamela Mishell y Gladys Hortencia manifiesta que:

La responsabilidad social empresarial ha englobado cuestiones económicas, sociales, y medio ambientales, quizá el impacto ambiental sea una cuestión más conocida y una

prioridad para las empresas, sin embargo, no debemos olvidar que la dimensión social, también concierne al funcionamiento de la empresa.

Según el estudio realizado en esta investiga se da a conocer que el sector comercial se encuentra mejor posicionado en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial con sus accionistas, empleados, gobierno corporativo, sociedad, medio ambiente, proveedores y clientes con el 62,10% con respecto a los otros sectores.

Para un análisis interno y externo (Rojas, 2009) en su investigación nos da a conocer el siguiente proceso:

1. Identificación de los criterios de análisis.
2. Determinar las condiciones reales de las variables internas y externas.
3. Asignación de una ponderación para cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
4. Cálculo de resultados.
5. Determinación de balances estratégicos.
6. Gráfica y análisis
7. Conclusiones

Empresas en la actualidad en el Ecuador son las más reconocidas:

- Corporación Favorita C.A
- Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Concecel
- Corporación el Rosado.
- Procesadora Nacional de Alimentos C.A Pronaca

Categorización de las empresas

- Mayoristas
- Menudeo
- Minoristas o Detallistas

MARCO TEORICO

Responsabilidad Social Empresarial En La Gestión Administrativa

Ibett M; Salazar Corrales angelita M y Brazale Borja (2017) en su artículo "La Responsabilidad Social Empresarial En La Gestión Administrativa" menciona que el trabajo se dirigió al análisis de la responsabilidad social como categoría, particularizando en el área empresarial, y como está, incide en la gestión administrativa. Por lo que resalta ala RSE como un concepto, que afecta a distintos ámbitos de gestión de la empresa, por lo que debe dirigirse por la gestión empresarial que las actividades desarrolladas en el marco de la RSE estén vinculadas a la actividad básica de la empresa, que además tengan una vocación de permanencia y que impliquen un compromiso de la alta dirección.

Responsabilidad Social

ORÍGENES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los orígenes del concepto de responsabilidad social empresarial remota desde A.C. En la Antigua Persia hacia el año 1767 A.C existió Zaratustra, gran pensador que desarrolló una filosofía basada en tres pilares fundamentales: buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones. La Humanidad conoció este concepto como la manera en que cada persona debe escoger servir a la sociedad y al mundo viviente, el mensaje propone un progreso humano a través de la armonía con la naturaleza y la igualdad del hombre y la mujer. La sociedad debe basarse en la familia, el estado, el país y el mundo, sin que exista superioridad racial. (Herrera, J. C. & J. L. Abreu, Marzo 2008)

Para realizar un buen análisis, hay que identificarlos (empleados, clientes, accionistas, sociedad en su conjunto, etc.) para luego poder establecer canales de comunicación con éstos. Es posible que la organización ya tenga en marcha algunos de estos canales. Por ejemplo, las necesidades y expectativas de las personas que trabajan en la empresa podrán detectarse por medio de la observación directa o bien a través de encuestas y entrevistas de clima o satisfacción laboral. En caso contrario será necesario diseñar y poner en marcha metodologías que permitan una comunicación fluida y sistemática. Por último, se tomará en cuenta la misión, visión y valores de la organización y los objetivos que ésta haya definido para su Responsabilidad Social. (Cembranos, 2013)

Responsabilidad social Corporativa

No existe un solo concepto que describa la responsabilidad social corporativa; pero si algunas interpretaciones de varios autores que se inclinan a un pensamiento en común, coincidiendo en que es de carácter voluntaria y que además una forma de añadir valor a la organización a través de un análisis detallado de algunos de los aspectos sociales, económicas y medioambientales de las actividades.

Según los autores Rauflett, Lozano, Barrera, & Garcia de la Torre (2012) manifiestan que

"La responsabilidad social empresarial (RSE) es una idea que ha posicionado en los diferentes estratos de la sociedad, empresas, universidades, organizaciones sin fines de lucro y gobiernos. Resultado de este posicionamiento es la realización de muchas y diversas acciones por parte de grandes empresas que, con ayuda de organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil y universidades, promueven prácticas de RSE en su cadena de valor" (pág. 2).

Según Cajiga, Felipe (2007) nos dice que.

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

Así también la Comisión de Comunidades Europeas (2001) define a la Responsabilidad social como *"*La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores*"* (pág. 7).

Una organización socialmente responsable tiene la capacidad de percibir los intereses de todos sus involucrados como los accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente para que sean partícipes de la gestión de la empresa

Para la Catedra de Economia Social de Mercado (2012)"La Responsabilidad Social Empresarial en suma es la aceptación de la necesidad de un enfoque más responsable de

la gestión, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales" (pág. 33)

La responsabilidad social no es más que la actitud correcta que tienen las empresas con sus grupos de interés, impulsando la competitividad y manteniendo el compromiso con la sociedad.

Responsabilidad social empresarial

Cajiga, Felipe (2007) la define como:

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

Así también la Comisión de Comunidades Europeas (2001) define a la Responsabilidad social como "La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores" (pág. 7).

Para la Cátedra de Economía Social de Mercado (2012)"es la aceptación de la necesidad de un enfoque más responsable de la gestión, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales" (pág. 33)

Generalidades La responsabilidad Social Empresarial

La RSE tiene sus orígenes en el mundo académico en 1953, cuando en el libro de Horward Bowen, *Social Responsabilities of the Businessman*, se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad. Lo significa que la acción de las grandes empresas genera un impacto en las personas lo que hace necesario la vinculación de políticas y toma de decisiones en los directivos con relación a sus objetivos y respetar los valores sociales. (Rauflett, Lozano, Barrera, & Garcia de la Torre, 2012)

Una definición trascendental en la evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial fue dada por Davis y Blomstrom en la primera edición del libro Business and

its Environment. Para estos autores, los directivos de las empresas tenían la obligación de ser conscientes del impacto de sus actividades en todo el sistema social. Esta visión tuvo la necesidad de distinguir más allá de los factores económicos e incorporar a la sociedad en su totalidad (Paladino, Milberg, & Sánchez, 2006) citado por: (Montoya & Martinez, 2012))

Los últimos años serán recordados como los años en el que la humanidad avanzó hacia un mayor compromiso sobre lo que significa el desarrollo sostenible y lo que tenemos que lograr para asegurar la viabilidad del planeta mediante la implementación de instrumentos que guían las actividades empresariales. (EKOS, 2016)

Además, Navarro (2008) manifiesta: "Hoy en día tanto las organizaciones económicas como el sector privado no solo entienden la utilidad de aplicar criterios éticos a sus decisiones sino también lo necesario que el hacerlo resulta para la continuidad y desarrollo a largo plazo de sus negocios" (pág. 26).

Existen muchas iniciativas que promueven y dan apoyo a las prácticas de responsabilidad social empresarial como el Pacto Global anunciado en 1999 por el secretario Kofi Annan con el objetivo de alinear las políticas y prácticas administrativas hacia valores éticos y transparentes de las acciones de las organizaciones, el cual consta de 10 principios que se ha dividido en 4 áreas como son derechos humanos condiciones laborales ,medioambiente y anticorrupción, que constituyen una fuente importante para guiar los objetivos empresariales.

Así mismo el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)1 busca demostrar a través de programas el buen manejo transparente y eficiente de los recursos presentando 4 líneas estratégicas que son: ética y gobernabilidad empresarial, calidad de vida en las empresas, vinculación y compromiso con la comunidad y cuidado y preservación del medio ambiente.

Existen también instrumentos que alinean los aspectos que se debe considerar al momento de implantar medidas de RSC como por ejemplo el instituto Ethos que presenta indicadores que representan una forma de reflexión que ayuda a la organización

1 www.cemefi.org/

a entender de forma práctica lo que es RSE y revisar sus acciones. (Instituto Ethos y UniEthos, 2008). Otra iniciativa e instrumento importante es el GRI2 , creada por organizaciones no gubernamentales como CERES3 y el instituto TELLUS4, con la finalidad de crear reportes y medir la sustentabilidad con base en 3 aspectos importantes que son el económico, social, y medioambiental

La responsabilidad social en Ecuador

La RSE hace unos años era un concepto que no existía en el Ecuador. Con el tiempo, este término se ha convertido en una visión de vinculación con la comunidad y de la oportunidad de fortalecer los negocios, tomando en cuenta a empleados, clientes, proveedores, accionistas y más actores vinculados con una empresa. En Ecuador, el concepto empezó a tomar fuerza hace unos diez años aproximadamente y se hace cada vez más importante. Las empresas grandes en general se han adaptado en este camino importante. Ciertas empresas ya cuentan con departamentos dedicados exclusivamente a promover la RSE, así como personal especializado en el tema.

En cuanto las pequeñas y medianas empresas, es un tema poco desarrollado y complejo. Ya que tienen o les dan más importancia a otras prioridades, sin embargo, es agradable encontrar casos de empresas, de distintos tamaños, que ya hablan del tema y que se preocupan de controlar los impactos que sus actividades que causan en la sociedad. Los expertos en la materia consideran que el crecimiento de la sostenibilidad va a ser natural en función de las necesidades de cada grupo de interés, de cada empresa y sus impactos en la sociedad. (Líderes, 2017)

En ecuador existen organizaciones como el IRSE que guían a las organizaciones a practicar RSE con base en metodología y CERES que se ha caracterizado por promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible. (CERES , 2016)

---

2 https://www.globalreporting.org/information/about-gri/gri-history/Pages/GRI's history.aspx

3 https://www.ceres.org/

4 https://www.tellus.org/

La responsabilidad social en las organizaciones del tercer sector

Las organizaciones del tercer sector incluyen a cooperativas, empresas de trabajo asociado, organizaciones no lucrativas, sociedades laborales, asociaciones caritativas, etc. Según Cordero & Cruz miembros del Observatorio del tercer sector de Bizkaia (2012) menciona que "la responsabilidad social es una obligación y un compromiso de cualquier organización con sus "partes interesadas" y, sobre todo, con sus destinatarias y destinatarios últimos, que en el caso de las organizaciones del Tercer Sector Social y de las que trabajan en el ámbito de la cooperación al desarrollo, son las personas, familias y comunidades en situación de exclusión o vulnerabilidad." (pág. 5).

En estas organizaciones la responsabilidad social corporativa se enmarca en los siguientes principios que son : respeto a los derechos humanos, respeto a la ley y compromiso ético, principio de responsabilidad, adopción de un comportamiento ético, orientación a las partes interesadas, integración transversal de la responsabilidad social en la organización, principios de prevención y precaución, transparencia y rendición de cuentas, sistema de medición control y mejora continua, actuación en las áreas de influencia, puntos que debe gestionar el gobierno de la entidad. (Cordero & Cruz, 2012, págs. 15-16)

Normas ISO

Las normas ISO es una entidad que se encarga de crear normas de estándares internacionales. En las cuales tenemos las diferentes Normas ISO: ISO 9000; ISO 14000; ISO 18000; ISO 22000; ISO 26000; ISO 16949; ISO 10000; ISO 31000; ISO 28000

De estas normas ISO se tomará en cuenta para nuestra investigación la Norma ISO 26000

Norma ISO 26000

Según la ISO 26000 (2010) manifiesta que**:**

"Es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RSE. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más".

Principios de la norma ISO 26000

Los involucrados que participaron con el desarrollo de esta norma entienden que existen varios principios para la responsabilidad social, sin embargo acordaron que las organizaciones deberían respetar como mínimo los siguientes siete principios que se describen a continuación: Principio 1.-Rendición de cuentas, Principio 2.-Transparencia, Principio 3.-Comportamiento ético, Principio 4.-Respeto a los intereses de las parte interesadas, Principio 5.-Respeto al principio de legalidad, Principio 6.-Respeto a la norma internacional de comportamiento, Principio 7.-Respeto a los derechos humanos. (ISO 26000:2010, 2010)

PRINCIPIO 1.-

Rendición de cuentas: Consiste en que una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

PRINCIPIO 2.-

Transparencia: Consiste en que una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente.

Las organizaciones deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.

PRINCIPIO 3.-

Comportamiento ético: Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implican el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.

PRINCIPIO 4.-

Respeto a los intereses de las partes interesadas: Consiste en que una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

PRINCIPIO 5.-

Respeto al principio de legalidad: Consiste en que una Organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

PRINCIPIO 6.-

Respeto a la norma internacional de comportamiento: Consiste en que la Organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.

La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.

PRINCIPIO 7.-

Respeto a los derechos humanos: Consiste en que una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.

Una Organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada.

Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.

Materia fundamental I.- Gobernanza de la Organización:

La gobernanza de la Organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos.

La gobernanza de la Organización es el factor más importante para integrar la responsabilidad social y para hacer posible que una Organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades. Una Organización que se plantea ser socialmente responsable debería contar con un sistema de gobernanza que permita supervisar y poner en práctica los siete principios de la responsabilidad social mencionados anteriormente.

Materia fundamental II.- Derechos Humanos:

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

a) La categoría de los derechos civiles y políticos; incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

b) La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una Organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

Materia fundamental III.- Prácticas laborales:

Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Materia fundamental IV.- El medio ambiente:

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen. Esos impactos

están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organización deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

Materia fundamental V.- Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las Organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

Materia fundamental VI. - Asuntos de consumidores:

Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

Materia fundamental VII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad:

Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Contenido de la norma ISO 26000

El contenido de la norma ISO 260005 está estructurado de la siguiente manera:

Prólogo

Introducción

1 objeto y campo de aplicación

2 términos y definiciones

3 comprender la responsabilidad social

4 principios de la responsabilidad social

5 reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas

6 orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social

7 orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

. Anexo A – Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

Anexo B – Abreviaturas

Manual de responsabilidad social ´

Según la Fundación Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industria (2006) un manual

"tiene el objetivo de brindar una guía para que las empresas integren la RSE dentro de su estrategia organizacional y logren, de esta forma, generar resultados tangibles que se traduzcan en una mayor competitividad" (pág. 1).

5 https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

La organización de C&M consultores (2014) en su manual de responsabilidad nos presenta los siguientes puntos que deben ser parte de un manual que pueden variar dependiendo de la complejidad de la organización:

a) Introducción
b) Objetivos
c) Alcance
d) Gestión de la RSE
e) Seguimiento y medición
f) Gestión de los recursos
g) Materias de la norma ISO 26000

La norma nos presenta las siguientes materias:

Gobernanza de la organización

1.-Derechos humanos. - Debida diligencia, Situaciones de riesgo para los derechos humanos, Evitar la complicidad, Resolución de reclamaciones, Discriminación y grupos vulnerables, Derechos civiles y políticos, Derechos económicos, sociales y culturales, Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

2.-Prácticas laborales. - Trabajo y relaciones laborales, Condiciones de trabajo y protección social, Diálogo social, Salud y seguridad en el trabajo, Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

3.-Medio ambiente. - Prevención de la contaminación**,** Uso sostenible de los recursos**,** Mitigación y adaptación al cambio climático**,** Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales.

4.-Prácticas justas de operación. -Anticorrupción**,** Participación política responsable**,** Competencia justa**,** Promover la responsabilidad social en la cadena de valor**,** Respeto a los derechos de la propiedad.

6- Asuntos de consumidores. -Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, Protección de la salud y la seguridad de los

consumidores, Consumo sostenible, Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, Protección y privacidad de los datos de los consumidores, Acceso a servicios esenciales, Educación y toma de conciencia de consumidores.

7.-Participación activa y desarrollo de la comunidad. -Participación activa de la comunidad, Educación y cultura, Creación de empleo y desarrollo de habilidades, Desarrollo y acceso a la tecnología, Generación de riqueza e ingresos, Salud, Inversión social **Fuente especificada no válida.**

La responsabilidad social en Ecuador

La RSE hace unos años era un concepto que no existía en el Ecuador. Con el tiempo, este término se ha convertido en una visión de vinculación con la comunidad y de la oportunidad de fortalecer los negocios, tomando en cuenta a empleados, clientes, proveedores, accionistas y más actores vinculados con una empresa. En Ecuador, el concepto empezó a tomar fuerza hace unos diez años aproximadamente y se hace cada vez más importante. Las empresas grandes en general se han adaptado en este camino importante. Ciertas empresas ya cuentan con departamentos dedicados exclusivamente a promover la RSE, así como personal especializado en el tema.

En cuanto las pequeñas y medianas empresas, es un tema poco desarrollado y complejo. Ya que tienen o les dan más importancia a otras prioridades, sin embargo, es agradable encontrar casos de empresas, de distintos tamaños, que ya hablan del tema y que se preocupan de controlar los impactos que sus actividades que causan en la sociedad. Los expertos en la materia consideran que el crecimiento de la sostenibilidad va a ser natural en función de las necesidades de cada grupo de interés, de cada empresa y sus impactos en la sociedad. (Líderes, 2017)

En ecuador existen organizaciones como el IRSE que guían a las organizaciones a practicar RSE con base en metodología y CERES que se ha caracterizado por promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible. (CERES , 2016)

Aplicación nacional de la Norma ISO 26000

"Se conoce que en el Ecuador se ha iniciado su aplicación como Responsabilidad Social, propiamente dicha, en varias empresas públicas y privadas, principios y conceptos, que en algunas instituciones, como el Municipio de Quito, en todas sus empresas operativas, se adoptaron estos enfoques desde muchos años atrás, pero con otra denominación; sea como colaboración o ayuda a las comunidades del entorno de los servicios petroleros, construyendo locales escolares, casas comunales, servicios sanitarios y de agua potable o por lo menos entubada, dotación de útiles escolares, servicios de salud, etc.; con énfasis en la aplicación de las mejores y más limpias tecnologías utilizadas en este tipo de industria, para disminuir o eliminar las alteraciones ambientales, tanto en su interior como en su entorno, entre otros beneficios para esos grupos humanos, acciones que estaban a cargo de la Gerencia de Seguridad, Salud y Ambiente; pero es público y notorio que en los últimos tiempos, en el campo petrolero, se ha establecido una consistente y bien dotada unidad técnica-administrativa, para aplicar efectiva y prácticamente la Norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social y Relaciones Comunitarias, con las connotaciones que se explican en esta presentación, y sobre todo con la participación y el consenso de la comunidad, para que no sean solo donaciones o beneficios aislados, sino que se constituyan en auténticos aportes que satisfagan las necesidades más sentidas por esos importantes grupos sociales, para que contribuyan efectivamente a su desarrollo sustentable, sin que estas contribuciones en ningún caso, signifiquen el reemplazo a las competencias de otras instituciones que tienen funciones específicas en los campos socioeconómicos". 6

La responsabilidad social en Ecuador

La RSE hace unos años era un concepto que no existía en el Ecuador. Con el tiempo, este término se ha convertido en una visión de vinculación con la comunidad y de la oportunidad de fortalecer los negocios, tomando en cuenta a empleados, clientes, proveedores, accionistas y más actores vinculados con una empresa. En Ecuador, el concepto empezó a tomar fuerza hace unos diez años aproximadamente y se hace cada

---

6 DerechoEcuador.com Responsabilidad Social Iso 26000 Autor: Dr. Wilson Torres Espinoza Publicado el 19 de mayo del 2014 https://www.derechoecuador.com/resposabilidad-social-empresarial-iso-26000

vez más importante. Las empresas grandes en general se han adaptado en este camino importante. Ciertas empresas ya cuentan con departamentos dedicados exclusivamente a promover la RSE, así como personal especializado en el tema.

En cuanto las pequeñas y medianas empresas, es un tema poco desarrollado y complejo. Ya que tienen o les dan más importancia a otras prioridades, sin embargo, es agradable encontrar casos de empresas, de distintos tamaños, que ya hablan del tema y que se preocupan de controlar los impactos que sus actividades que causan en la sociedad. Los expertos en la materia consideran que el crecimiento de la sostenibilidad va a ser natural en función de las necesidades de cada grupo de interés, de cada empresa y sus impactos en la sociedad. (Líderes, 2017)

En ecuador existen organizaciones como el IRSE que guían a las organizaciones a practicar RSE con base en metodología y CERES que se ha caracterizado por promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible. (CERES , 2016)

Normativas Sobre la Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador

El estado Ecuatoriano ha considerado la instauración e implementación de ciertas normativas como: el Código de la Producción del Ministerio de Coordinación, de la Producción, Empleo y Competitividad, y la Ordenanza Metropolitana del Municipio; que ayuden a la creación de una comunidad empresarial más consciente y dispuesta a combatir la problemática social, económica y medioambiental que presenta el país; debido a que los esfuerzos realizados por el Estado no son suficientes para la erradicación de los aspectos negativos y que son fundamentales para el Estado presentado de forma explícita en el “Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida” de Ecuador (SENPLADES, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017) en varios de sus objetivos como son:

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización

MARCO CONCEPTUAL

Responsabilidad Empresarial

> Las RSE es una herramienta metodológica que nos permite obtener una fotografía de la empresa en materia de RSE, y plasmarla en un documento útil para obtener información del estado interno y externo de la empresa en el ámbito de la responsabilidad social. (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra(CRANA), 2010, pág. 11)

GRUPOS DE INTERÉS

Secundarios o Externos:

Son aquellos que no participan directamente en el intercambio de una empresa, pero se pueden ver afectados o no por las acciones de estas entre ellos tenemos el medio ambiente, competidores, entre otros.7

Empleado o Trabajador

El concepto de trabajador es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no. La condición de trabajador es una de las más importantes para el ser humano como individuo, ya que a partir del trabajo y del desempeño de una actividad definida es que puede no solo subsistir sino también poseer identidad, sentirse útil y desarrollar habilidades particulares.8

---

7 Francisca Urroz-ex guía de RSE https://www.guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/

8 http://www.definicionabc.com/social/trabajador.php#ixzz2IkGpQ7W2

Accionistas:

Es el propietario legal de una o más acciones de capital social (o en acciones) de una compañía. Los accionistas asisten a las asambleas anuales ordinarias o extraordinarias, u otorgan poderes para votar en estas asambleas a otras personas. “Los asociados poseen potestades para facultar o confirmar a peticiones de la dirección, realizar enmiendas a la escritura de constitución de la compañía, plantear enmiendas a los estatutos, a menos que la inspección sobre los reglamentos se tenga traído al consejo de administración, una fusión o un afianzamiento con otra sociedad; facultar la venta de una parte significativo del activo o del negocio; la solución de la sociedad; gravámenes explícitos sobre las acciones; referendo o separación de los presidentes” 9

Propietarios:

Que tiene derecho de propiedad sobre algo, especialmente sobre bienes inmuebles, como edificios, terrenos, etc. Que ocupa un cargo o empleo que le pertenece permanentemente, a diferencia del que lo ocupa transitoriamente como sustituto.10

Clientes:

En el comercio y el marketing, un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otra forma de cancelación. Los que realizan compras, es el comprador, y los que consumen llamado consumidor final. Regularmente, mercado - cliente, comprador – adquirente, consumidor el que consume producto determinado.11

Medio Ambiente:

Se puede concretar al medio ambiente como el área en el cual tiene lugar algún tipo de cambio natural que forma viable en la vida. El medio ambiente no es simplemente el área si no asimismo las diversas formas de vida que en él poseen lugar. Es indicar del espacio, o simplemente una ubicación cósmica. En la permuta, el conocimiento de medio

---

9 http://www.glosarium.com/term/45,12,xhtml
10 http://servicios.elpais.com/diccionarios/castellano/propietario
11http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Cliente-y-onsumidor/2133912.html

ambiente aumenta esta posterior idea para ceñir todo lo que tiene que ver con la vida que en ese espacio se despliega. Hoy en día, el medio ambiente es una cuestión muy en boga digna a toda la discusión que se forma en torno a su cuidado y a cómo la prontitud humana ayuda cada vez más vertiginoso a perjudicar.12

Sociedad:

La sociedad es un contrato entre dos o más personas que se juntan para hacer un negocio. La gracia de este contrato es que crea una persona jurídica distinta de los socios que constituyen la sociedad. Es más, esta persona jurídica tendrá un patrimonio propio, formado a partir de los aportes de los dueños, pero diferente al personal de cada uno de los socios individualmente considerados.13

Encuesta:

De acuerdo con (García Ferrando, 1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Entrevista:

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial (Laura Díaz-Bravo, Uri Torruco-García, Mildred Martínez-Hernández, Margarita Varela-Ruiz., 2013).

La Gestión

El término gestión es definido en el Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado (2001)como “acción de gestionar, administrar”, es decir hacer diligencia para la

---

12 DefinicionABC http://www.definicionabc.com/medio-ambiente/medioambiente.php#ixzz2IkMC52rX

13 http://www.secst.cl/upfiles/documentos/28042015_243pm_553ff1035369a.pdf

consecución de algo o la tramitación de un asunto. El término gestión y administración tienen un significado y usos que varían de un país a otro dependiendo sus tradiciones técnicas y académicas.

Se puede establecer un concepto de gestión mucho más moderno y concreto basado en lo descrito por (Pacheco, J., Castañeda, W. y Caicedo, C., 2004):

> "La gestión es la capacidad organizada de supervivencia y proyección a largo plazo, y el conjunto de instrumentos y métodos que permiten la adaptación de la organización a su entorno, es una forma de regulación que se constituye en mecanismo de orientación y control contribuyendo a la vigencia de la lógica de las relaciones existentes, mediando entre los proyectos globales y los comportamientos individuales y garantizando una estabilidad dinámica" (p.9)

e. Materiales y Métodos

1. Materiales

En el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes materiales:

- Libros
- Revistar
- Tesis
- Computadora
- Impresora
- Carpetas
- Hojas de papel bond

2. Métodos

Deductivo: La utilización de este método nos sirvió para la revisión bibliográfica que nos permitió a su vez el análisis de la misma

Analítico: la utilización de este método fue para el análisis de los distintos parámetros de cada instrumento de la norma ISO 26000, para luego poder realizar el diseño del manual.

Sintético: La utilización de este método nos permitió separar las características de nuestra población de estudio.

Descriptivo: la utilización de este método ayudo para los respectivos análisis obtenidos ya sea mediante las encuestas realizadas a los empleados, clientes y gerente, para así poder realizar las tabulaciones de las mismas.

2.1.Técnicas:

Encuestas: Con la población obtenida se realizó las encuestas a clientes y empleados, el objetivo de estas encuestas es conocer la situación actual de la empresa respecto a la Responsabilidad Social Empresarial. Para ello se utilizó un cuestionario de 26 preguntas para los empleados en donde constan todos los parámetros nombrados en la ISO 26000.

Entrevista: Se la realizo al gerente de la empresa en las cual nos permitirá analizar la información y constatar con la encuesta realizada a los empleados, esta entrevista tiene 31 preguntas que se elaboraron atreves de la norma ISO 26000.

Procedimiento: Para la investigación se solicitó un previo permiso por parte del Gerente de la Empresa "Enrique Ulluari" en la que detallaba el tema de la investigación a realizar.

Se realizó también un diagnostico para la identificación de los grupos de interés que influyen directamente en la empresa.

Luego de haber obtenido el permiso se procedió a realizar la investigación dentro de la empresa, aplicando las encuestas y entrevista, diseñadas para los empleados, clientes y gerente.

Para los resultados se tomó en cuenta la normativa de la ISO 26000 como guía para el respectivo análisis.

Después de haber obtenido toda la información, los análisis de encuestas y entrevista se procedió a la elaboración del manual de Responsabilidad Social Empresarial.

3. Población

Para la investigación en la empresa se tomó los grupos de interés de la empresa "Enrique Ullauri". Sus grupos de interés son:

Grupos	Conforman
Gerente	1
Empleados	4
Clientes	750

En lo que concierne a cliente se tomó los clientes promedio de la empresa ya que su población es limitada

3.1 Determinación De La Muestra

Para la investigación se tomó en cuenta una muestra aleatoria ya que todos los clientes que acuden a la empresa tienen la misma probabilidad de ser escogidos para la investigación. Para la muestra se tomó el número de clientes reales de la empresa.

3.2. Muestra

Se utilizo para nuestra muestra los clientes reales que tiene la empresa "Enrique Ullauri" siendo un total de 750 clientes en la que se le realizo las encuestas a todos los clientes.

Formula.

$$n = \frac{Z^2.P.Q.N}{e^2(\mathrm{n}-1) + Z^2.\mathrm{P.Q}}$$

n= tamaño de la muestra

N= población total

e= margen de error

Z= margen de confiabilidad

Q= probabilidad de que el evento no ocurra

P= probabilidad de que el evento ocurra

$$n = \frac{1{,}96^2.750.0{,}5.0{,}5}{0{,}05^2(750-1)+1.96^2.0{,}5.0{,}5}$$

$$n = 254$$

f. RESULTADOS

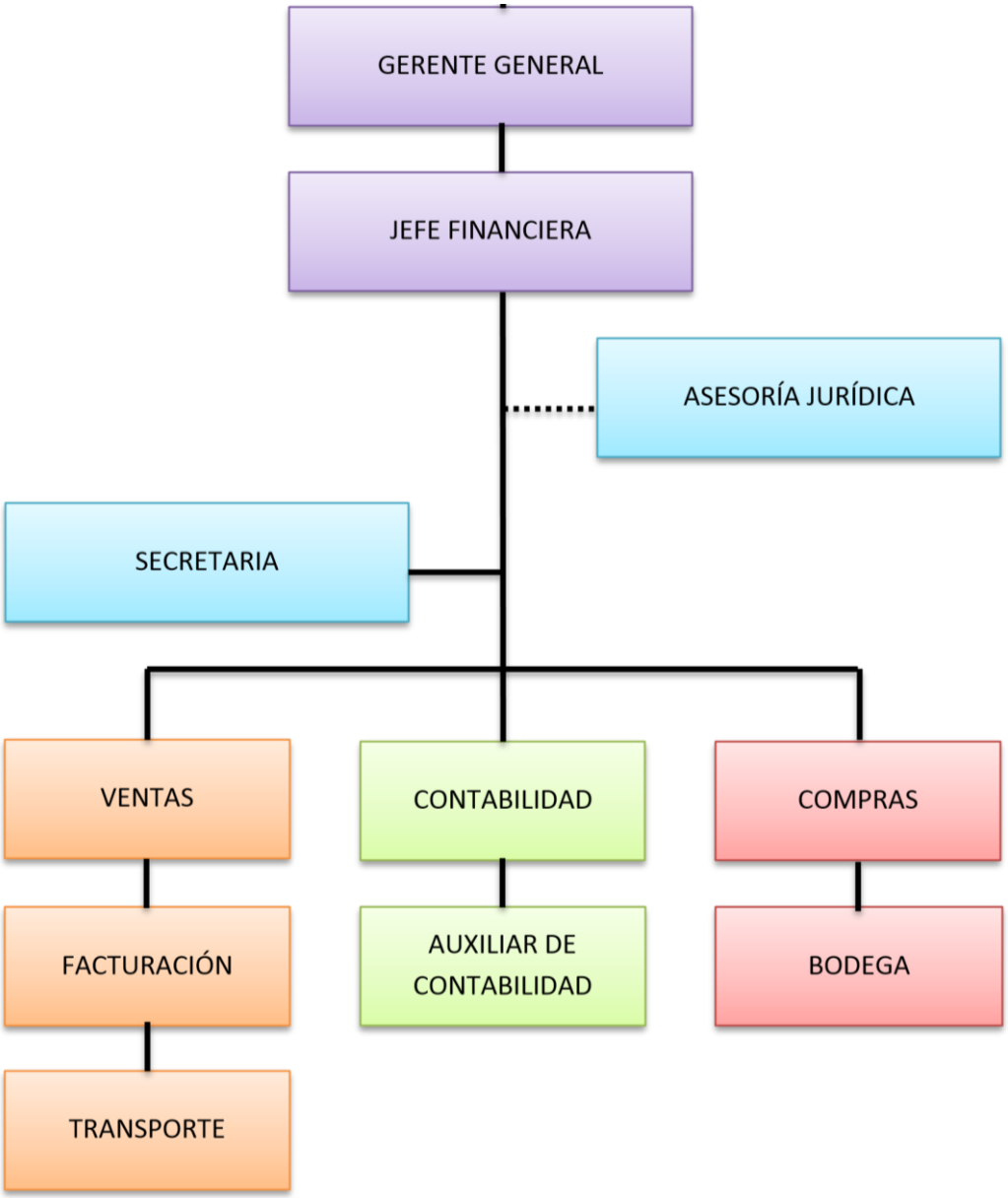
Reseña Histórica

Se constituye como compañía mediante escritura pública en el cantón Catamayo, como una entidad de hecho bajo la resolución N.º 04. DSCL 142, en el Registro Mercantil con la partida Nº4 y anotada en el repertorio 55, el 29 de septiembre del 2004, con la presencia de los socios, cuyo aporte inicial es de $200.00 (doscientos dólares) cada uno.

La compañía tiene como objetivo principal la Distribución y Comercialización de Materiales de Construcción, Compra y Venta de Equipo y Maquinaria Pesada y accesorios para terminados y equipamientos de vivienda. La empresa apuesta por la innovación y la vanguardia en todos sus productos. Trabaja con primeras marcas y ofrece buenos precios. Su objetivo es conseguir una estrecha relación con el consumidor, ofreciendo asesoramiento y un trato muy personal tanto a particulares como a profesionales del sector de la construcción.

Inscrita en el Servicio de Rentas Internas con RUC N.º 1191714098001, el 11 de noviembre del 2004, con la razón social "**ENRIQUE ULLAURI MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CÍA. LTDA.**", se rige bajo la Ley de Compañías, la misma que se encuentra ubicada en la Av. Catamayo y calle Bolívar s/n, junto al Banco de Loja del Cantón Catamayo, representada legalmente por el Ec. Fredy Rafael Ullauri Torres como Gerente General.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Empresa "Enrique Ullauri Materiales de Construcción Cía. Ltda."

Elaborado: Ronald Paz

ENCUESTA A LOS CLIENTES

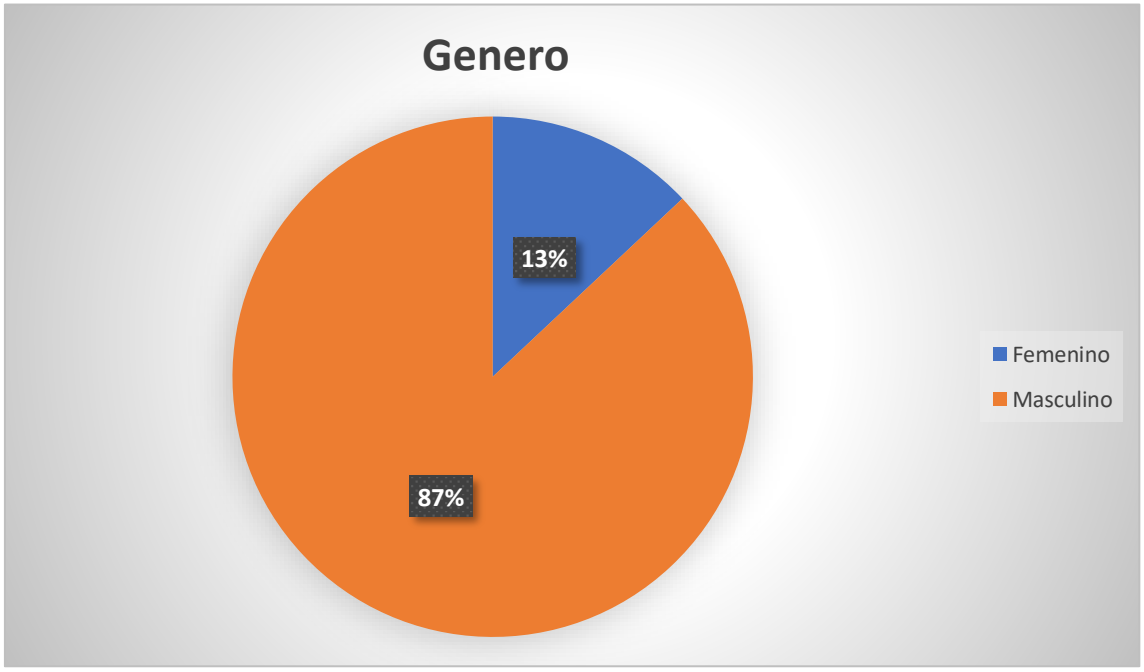
1. **Genero**

Tabla 1 Genero

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	33	13%
Masculino	221	87%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #1



FUENTE: Tabla #1
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los datos obtenido por parte del cliente se obtiene de que su mayor población se encuentra en el género masculino con 87%, mientras que el género femenino con un 13%. Esto se da por ser una empresa que comercializa materiales para la construcción.

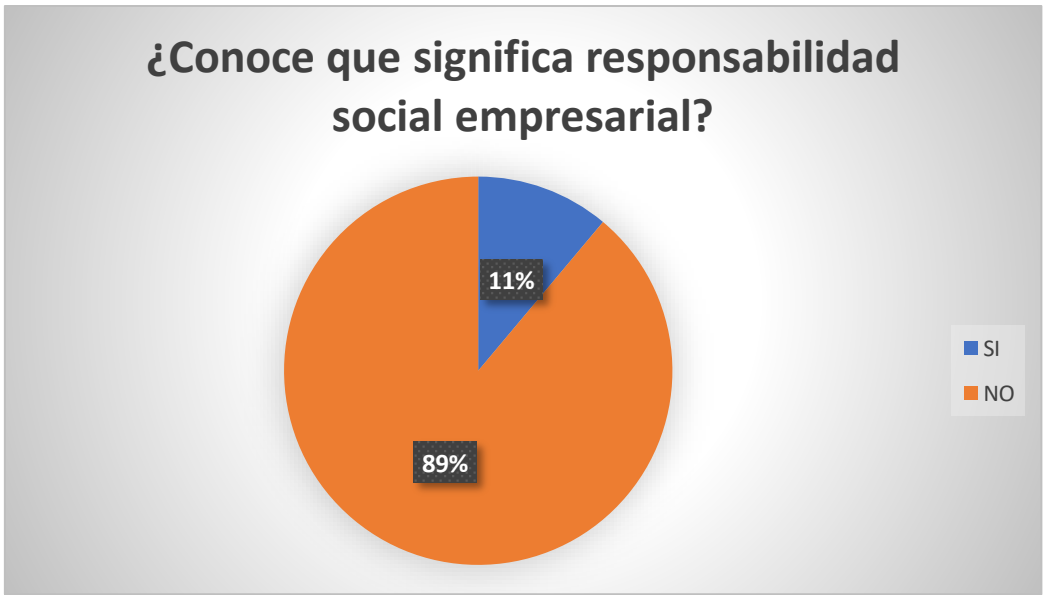
2. **¿Conoce que significa responsabilidad social empresarial?**

Tabla 2¿Conoce que significa responsabilidad social empresarial?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	10%
NO	229	90%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #2



FUENTE: Tabla #2
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los clientes de la empresa de materiales para la construcción enrique Ullauri se da a conocer que el 11% si conoce de que trata el manual de RSE, y el 89% de los clientes no conocen o no saben que es la RSE, dando a conocer el poco conocimiento e información que existe al respecto de la responsabilidad empresarial que deben tener las empresas.

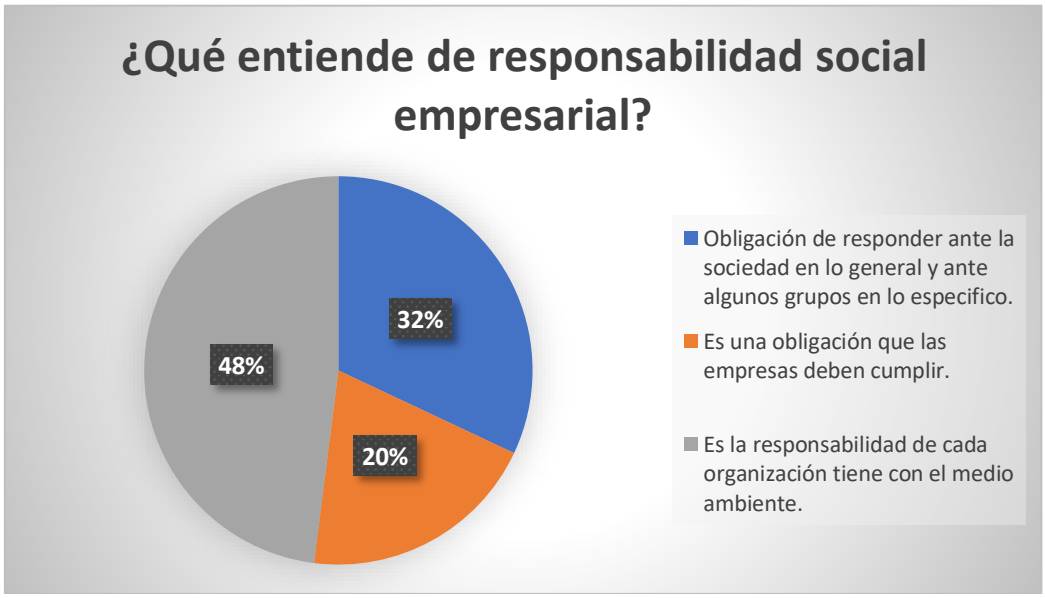
3. **De los siguientes literales ¿Qué entiende de responsabilidad social empresarial?**

Tabla 3¿Qué entiende de responsabilidad social empresarial?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Obligación de responder ante la sociedad en lo general y ante algunos grupos en lo especifico.	8	32%
Es una obligación que las empresas deben cumplir.	5	20%
Es la responsabilidad de cada organización tiene con el medio ambiente.	12	48%
TOTAL	**25**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #3



FUENTE: Tabla #3
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los clientes encuestados el 48% señalaron que es responsabilidad de cada organización con el medio ambiente, el 32% obligación de responder ante la sociedad y el 20% señalo que es una obligación que las empresas deben cumplir.

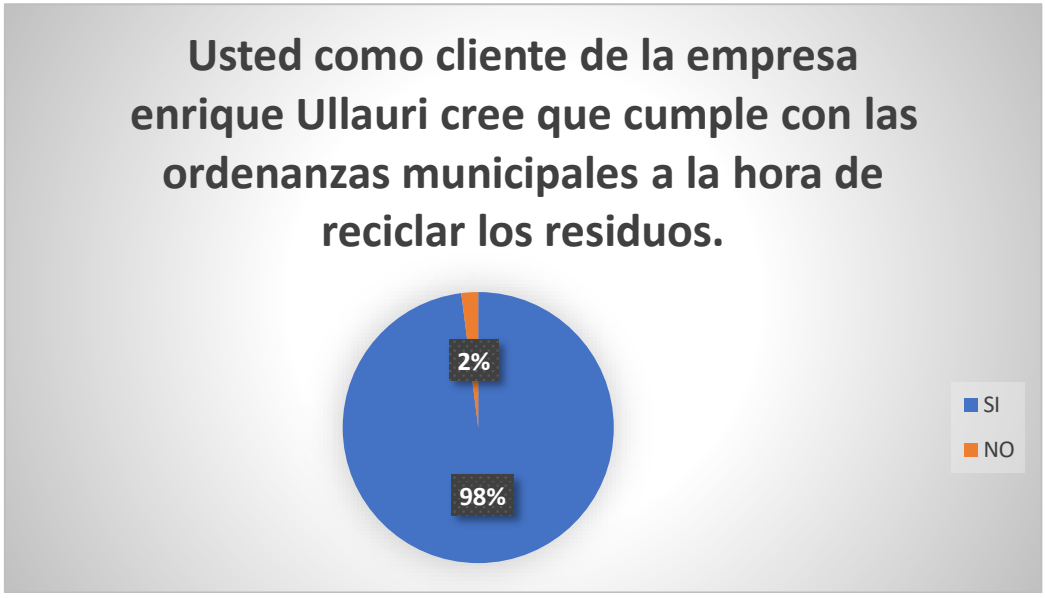
4. **Usted como cliente de la empresa enrique Ullauri cree que cumple con las ordenanzas municipales a la hora de reciclar los residuos.**

Tabla 4 Usted como cliente de la empresa enrique Ullauri cree que cumple con las ordenanzas municipales a la hora de reciclar los residuos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	250	98%
NO	4	2%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #4



FUENTE: Tabla #4
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De todos los clientes encuestados el 98% respondieron que si cumple que las ordenanzas municipales y el 2% que no cumple con dichas ordenanzas. Dando como resultado que la empresa si está cumpliendo con reciclar sus residuos como esta destacado en la ordenanza municipal del canto.

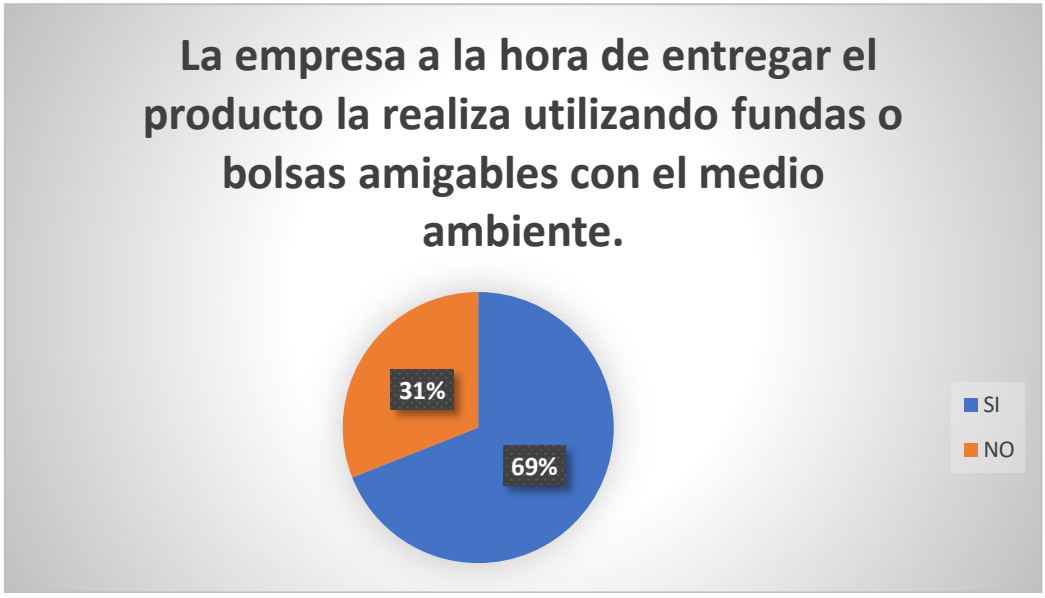
5. **La empresa a la hora de entregar el producto la realiza utilizando fundas o bolsas amigables con el medio ambiente.**

Tabla 5 La empresa a la hora de entregar el producto la realiza utilizando fundas o bolsas amigables con el medio ambiente.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	174	69%
NO	80	31%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #5



FUENTE: Tabla #5
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los clientes encuestados nos da que el 69% señalaron que la empresa si otorga bolsas amigables con el medio ambiente y el 31% que no otorga dichas fundas. también manifestaron que al ser productos grandes no necesitaba que les entregue el producto en una funda o bolsa.

6. La empresa vende productos reciclados

Tabla 6 La empresa vende productos reciclados

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	4%
NO	244	96%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #6

FUENTE: Tabla #6
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los clientes encuestas el 96% manifestaron que no vende productos reciclados y el 4% que si los vende. Esto como resultado al ser una empresa que se dedica a la venta de materiales para la construcción sus productos llegan hacer de primera mano, pero esto no conlleva a que la empresa pueda reciclar o vender productos hechos por el reciclaje.

7. **La empresa trata por igual a la hora de atender**

Tabla 7 La empresa trata por igual a la hora de atender

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	254	100%
NO	0	0%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #7

FUENTE: Tabla #7
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los clientes encuestados el 100% nos respondiendo que si son tratados por igual a la hora de adquirir un producto.

8. La empresa respeta las opiniones de los clientes.

Tabla 8 La empresa respeta las opiniones de los clientes.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	254	100%
NO	0	0%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #8

FUENTE: Tabla #8
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los encuestados el 100% de los clientes manifestaron que si respetan sus opiniones. Manifestaron también que cualquier sugerencia que han hecho fueron escuchadas directamente con el gerente de la empresa.

9. La empresa otorga información de un producto antes de adquirirlo.

Tabla 9 La empresa otorga información de un producto antes de adquirirlo.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	200	79%
NO	54	21%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #9

FUENTE: Tabla #9
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

Dee lo clientes encuestados el 79% manifiestan que si otorga la información necesaria antes de adquirir el producto y el 21% manifiestan que no. También dijeron que van directo a adquirir el producto entonces no necesitan información del producto.

10. La empresa acepta sugerencia u opiniones.

Tabla 10 La empresa acepta sugerencias u opiniones.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	254	100%
NO	0	0%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #10

FUENTE: Tabla #10
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De lo clientes encuestados el 100% manifestaron que cualquier sugerencias u opiniones que han realizado fueron escuchadas y tomadas en cuenta por parte del gerente.

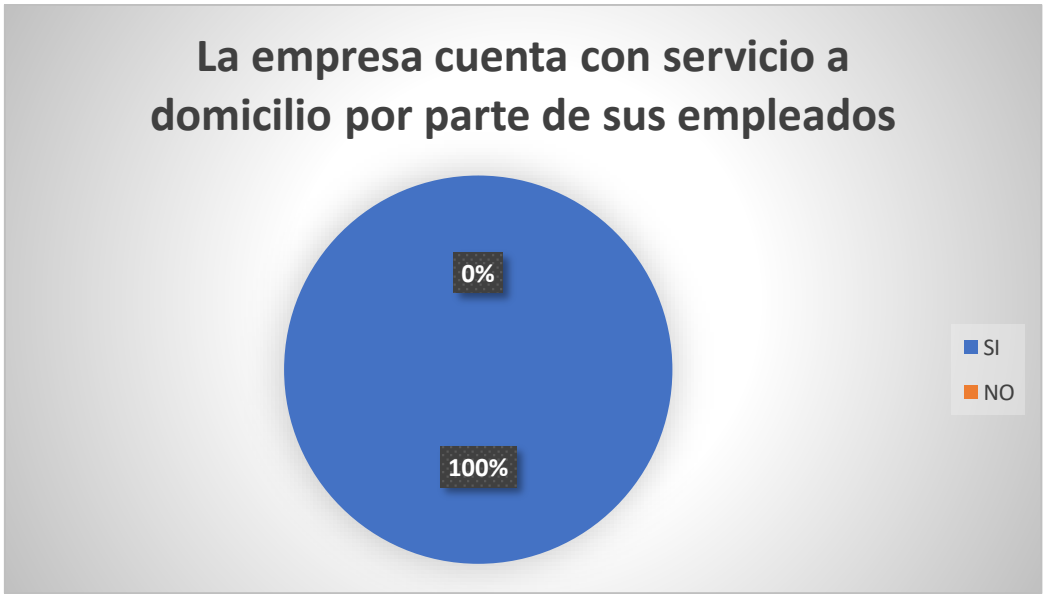
11. La empresa cuenta con servicio a domicilio por parte de sus empleados.

Tabla 11 La empresa cuenta con servicio a domicilio por parte de sus empleados

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	254	100%
NO	0	0%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #11



FUENTE: Tabla #11
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

De los clientes encuestados el 100% manifestaron que la empresa si presta servicio a domicilio ya que los pedidos se realizan en ocasiones por teléfono y la empresa se encarga de venir a dejarlos.

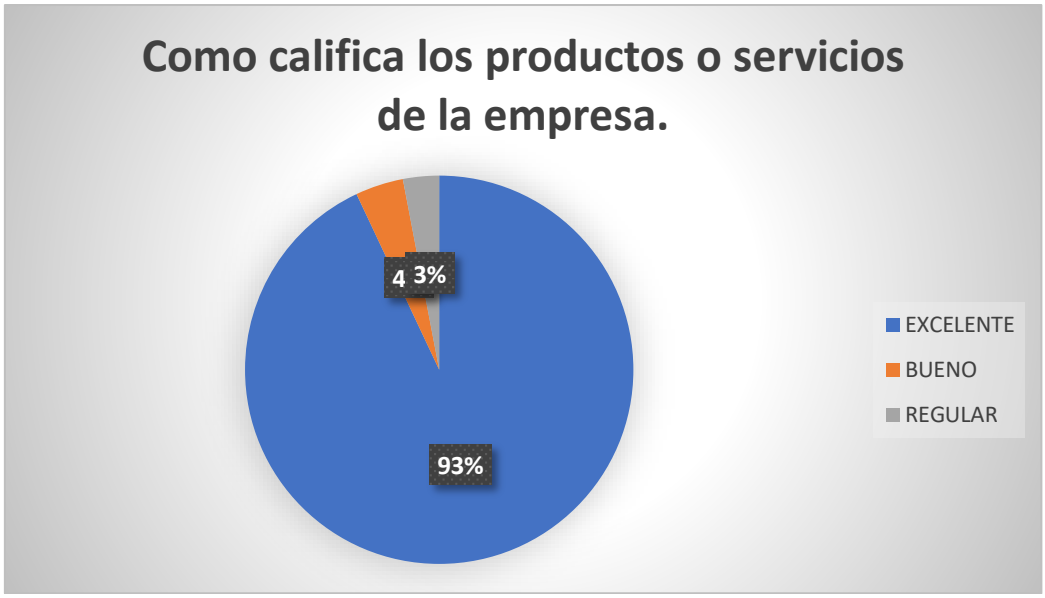
12. Como califica los productos o servicios de la empresa.

Tabla 12 Como califica los productos o servicios de la empresa.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	235	93%
Bueno	10	4%
Regular	9	3%
Malo	0	0%
TOTAL	**254**	**100%**

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #12



FUENTE: Tabla #12
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

La calificación que le otorgaron a la empresa por parte del cliente es de Excelente con 93% y el otro porcentaje se dio en el 4% bueno y el 3% en regular. Dando a conocer que la empresa si está manejando bien la parte de cómo está atendiendo al consumidor.

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS

ESTUDIO REALIZADO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “ENRIQUE ULLAURI”

La investigación hecha a los empleados de la empresa sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la cual mediante una encuesta que consta de 21 preguntas estas preguntas fueron elaboradas basándose en las materias de la normativa ISO 26000.

Los resultados que corresponden a cada una de las preguntas se representan mediante una tabla de datos. La cual se detalla el número de respuestas de cada pregunta y en las preguntas se detalla la opción con más respuestas iguales; el análisis e interpretación de los resultados se realiza luego de haber terminado de tabular las encuestas.

Estas tabulaciones nos sirven para conocer cuál es el nivel que existe dentro de la empresa y en la cual nos ayudara a la elaboración del manual. La pregunta del 1 al 3 fueron preguntas abiertas para conocer sobre cuanto saben de la responsabilidad social. De la pregunta 4 a la 24 cada parámetro se lo considero con la denominación siguiente: 1. Nulo; 2. Bajo; 3. Medio; 4. Alto; 5. Muy Alto

1. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social?

Los empleados de la empresa nos dieron una respuesta de que la responsabilidad social se la caracteriza en la forma de asegurar el convivir de empleado hacia la empresa, el aporte de la empresa hacia la sociedad y el desempeño de sus funciones dentro y fuera de la organización.

2. ¿Qué agente cree que debe promover la responsabilidad social?

Los empleados manifestaron de que el que debe promover es el gerente, los empleados, y el departamento de recursos humanos.

3. ¿Cuáles cree que serían los principales obstáculos que existe para poder incorporar estrategias de responsabilidad social en la empresa?

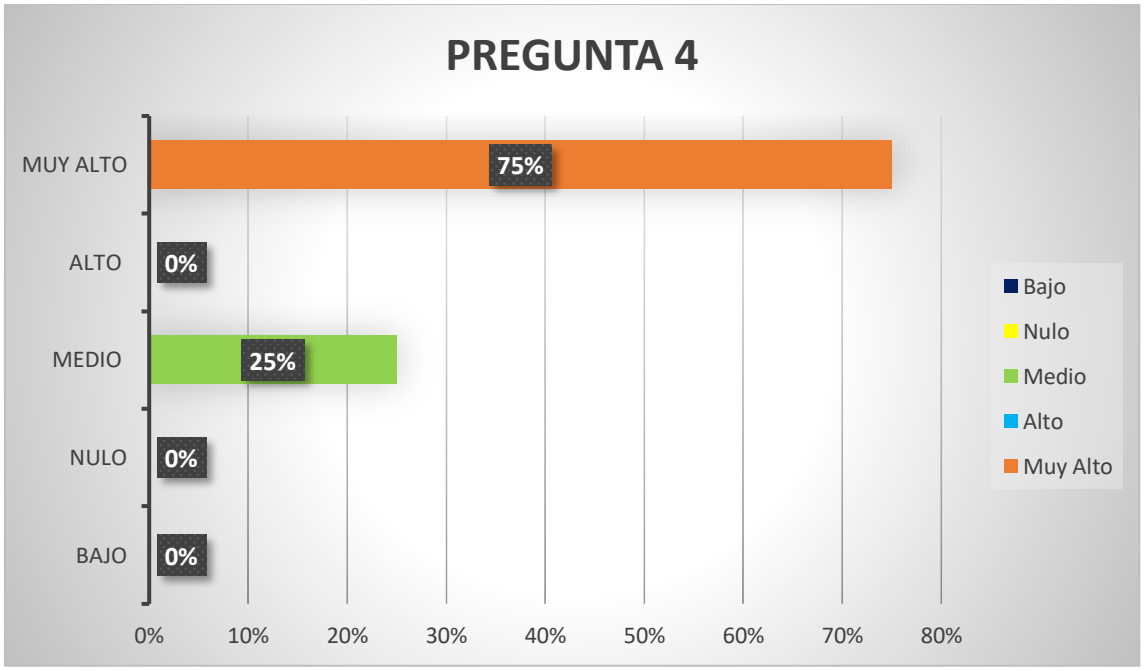
Los empleados manifestaron que los obstáculos para implementar la RSE es el no interés por parte de los empleados y encargados de la empresa, las políticas, los emprendimientos y la tecnología que desarrollan.

Tabla 13 estrategias y objetivos con la RSE

Gobernanza de la organización	1	2	3	4	5
4. Las estrategias y objetivos de la empresa reflejan el compromiso con la Responsabilidad Social			1		3
Porcentaje	0%	0%	25%	0%	75%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #13



FUENTE: Tabla #13
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación:

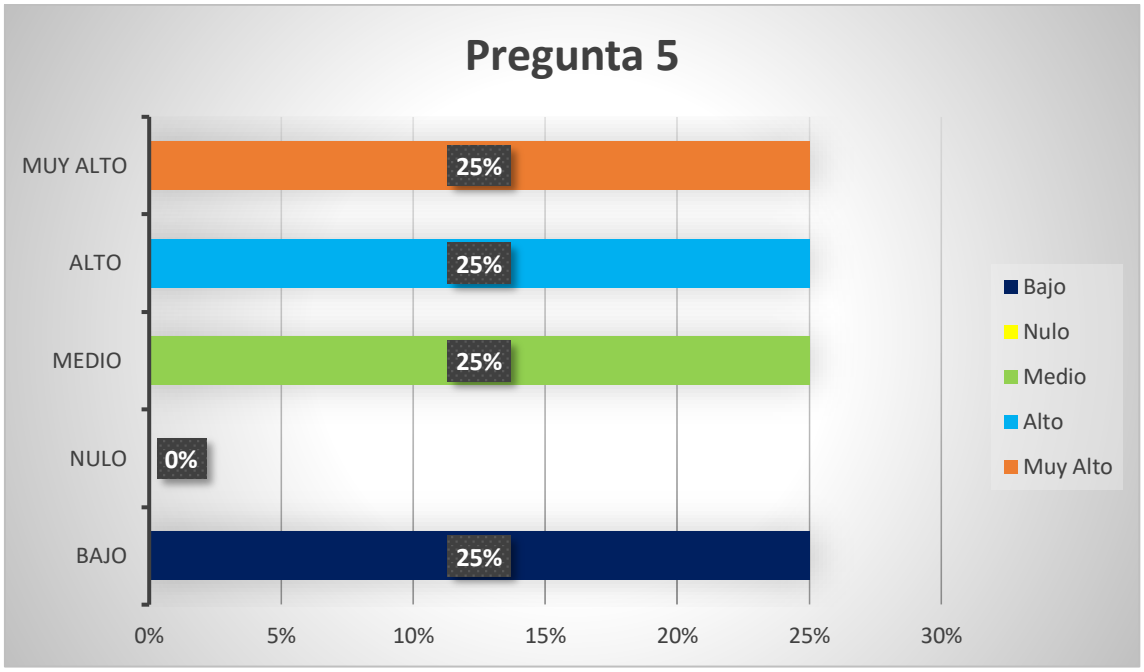
De las estrategias y objetivos de que la empresa refleja el compromiso con la responsabilidad social el 75% de los empleados encuestados expresaron un nivel Muy Alto en cambio el 25% de los empleados reflejan un nivel Medio. Corresponde de que la empresa si refleja la responsabilidad social en sus objetivos y estrategias

Tabla 14 decisiones incorrectas que provocan daños

Gobernanza de la organización	1	2	3	4	5
5. La empresa rinde cuentas, en cuanto a la revisión de decisiones incorrectas que provocan daños.	1		1	1	1
Porcentaje	25%	0%	25%	25%	25%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #14



FUENTE: Tabla #14
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación:

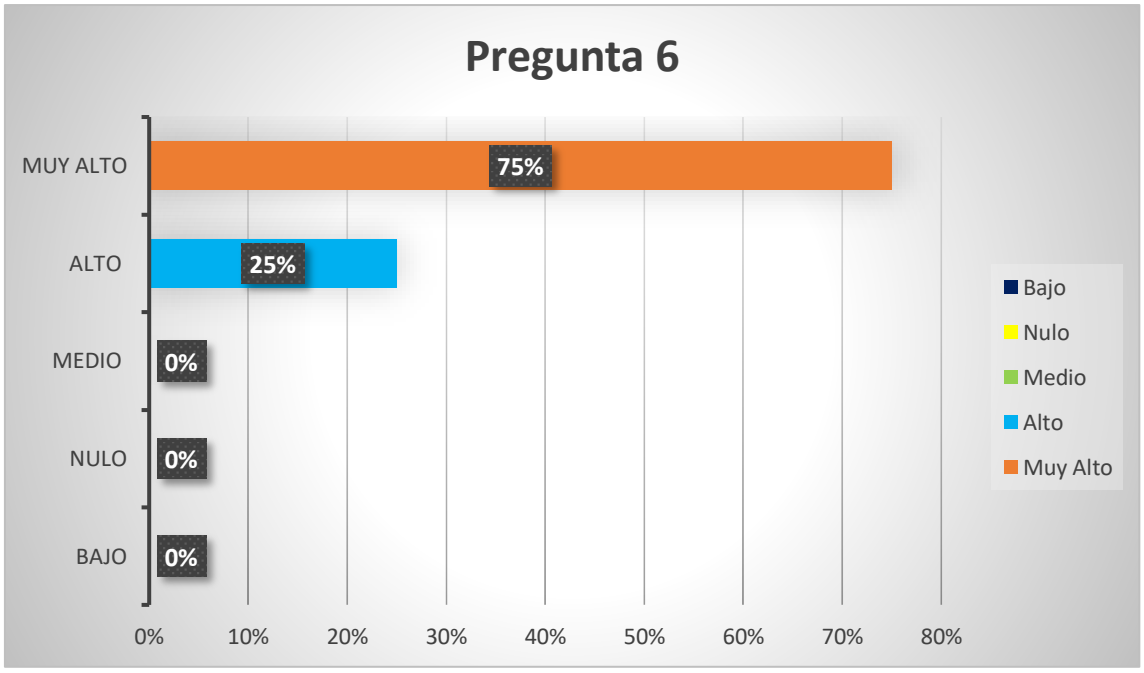
La empresa rinde cuentas en las decisiones incorrectas, se dio un resultado del 50% en los niveles Muy Alto y Alto y el otro 50% en los niveles Medio y Bajo. Se dio resultado que la empresa no cumple con todos los empleados en mencionarles las decisiones que se van a tomar dentro de la empresa.

Tabla 15 la organización fomenta el ambiente y la cultura

Gobernanza de la organización	1	2	3	4	5
6. La organización fomenta el ambiente y la cultura basados en principios como transparencia, comportamiento ético, respeto a los derechos humanos.				1	3
Porcentaje	0%	0%	0%	25%	75%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #15



FUENTE: Tabla #15
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación:

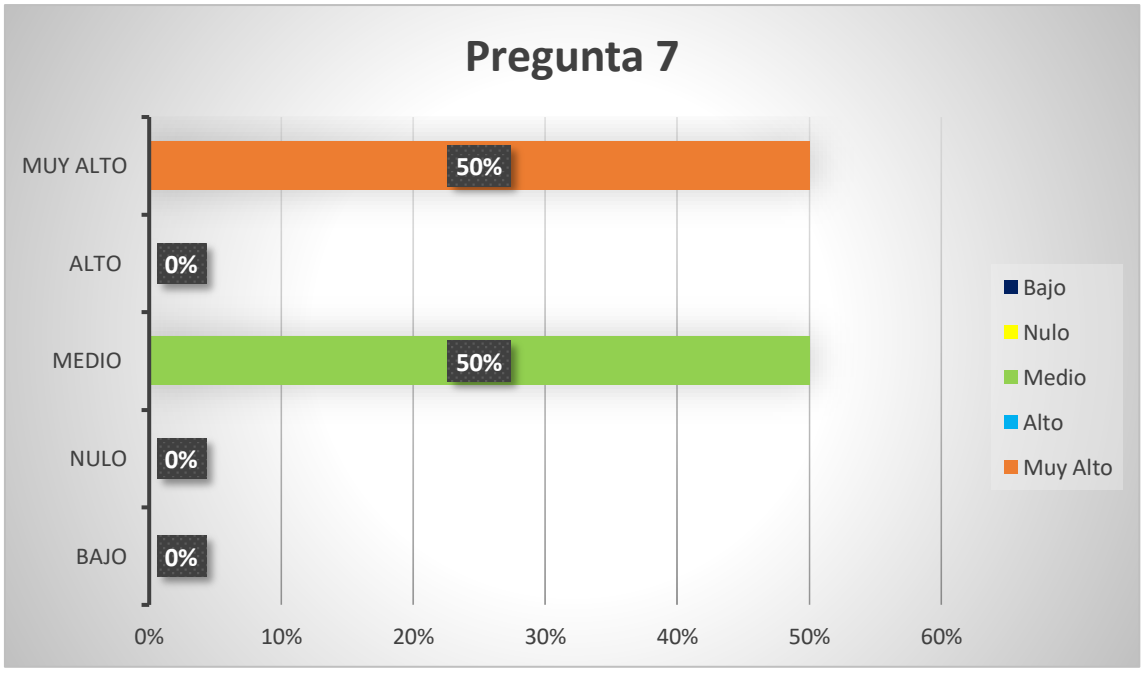
La organización fomenta él ambienta y la cultura, se dio un resultado del 75% en el nivel Muy Alto y el 25% en el nivel Alto. Se dio un resultado que la empresa si cumple al 100% con un ambiente ético de respeto hacia los trabajadores sobre los derechos humanos.

Tabla 16 participación de colaboradores

Gobernanza de la organización	1	2	3	4	5
7. La empresa promueve la participación de colaboradores de todos los niveles para la toma de decisiones			2		2
Porcentaje	0%	0%	50%	0%	50%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #16



FUENTE: Tabla #16
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

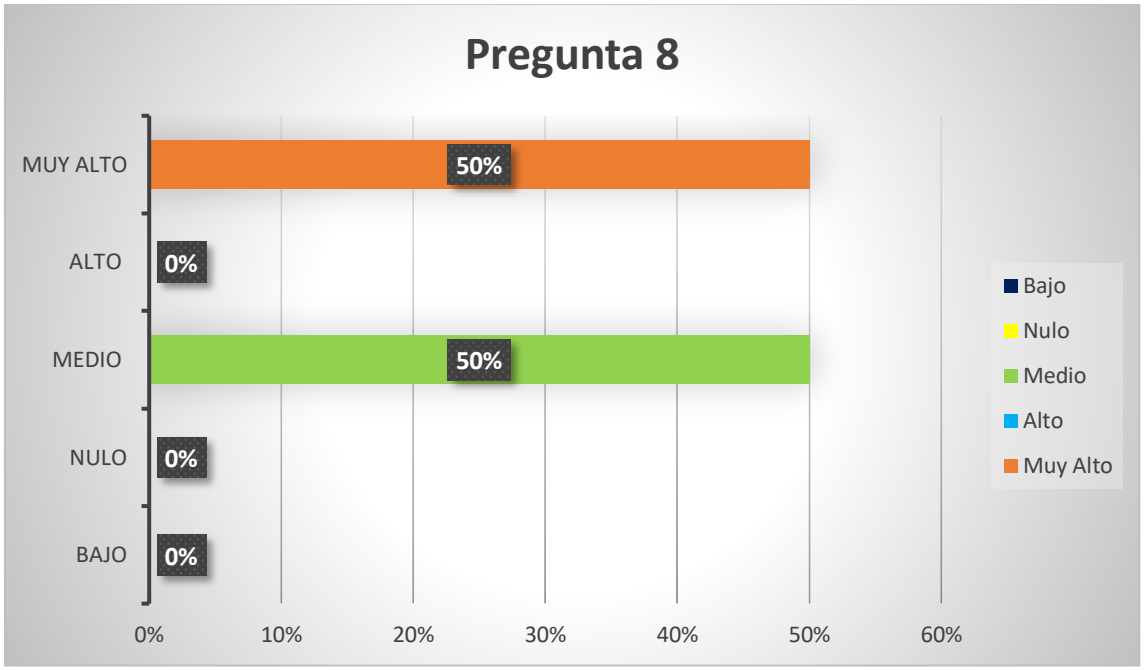
La empresa promueve la participación en la toma de decisiones, se dio como resultado de del 50% en el Nivel Medio y el otro 50% en el nivel Muy alto. Dando un resultado de que la empresa no a todos sus empleados los hace partícipes al momento de tomar una decisión dentro de la empresa.

Tabla 17 trata con equidad al trabajador

Derechos humanos	1	2	3	4	5
8. ¿La empresa trata con equidad a todos los trabajadores?			2		2
Porcentaje	0%	0%	50%	0%	50%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #17



FUENTE: Tabla #17
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación:

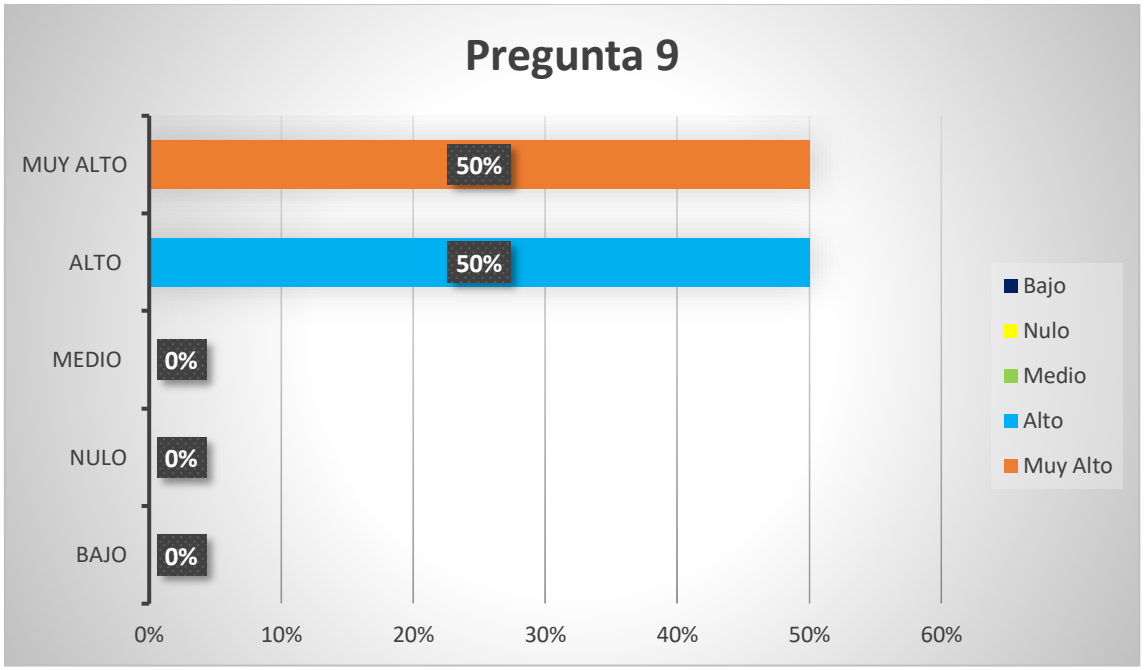
La empresa trata con equidad a sus trabajadores se dio un resultado del 50% en el nivel Muy Alto y el nivel Medio del 50%. Dando un resultado de que la empresa no está tratando a los empleados por igual.

Tabla 18 respeta la libertad de opinión

Derechos humanos	1	2	3	4	5
9. La empresa respeta la libertad de opinión, expresión, reunión pacífica y asociación de sus empleados.				2	2
Porcentaje	0%	0%	0%	50%	50%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #18



FUENTE: Tabla #18
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación:

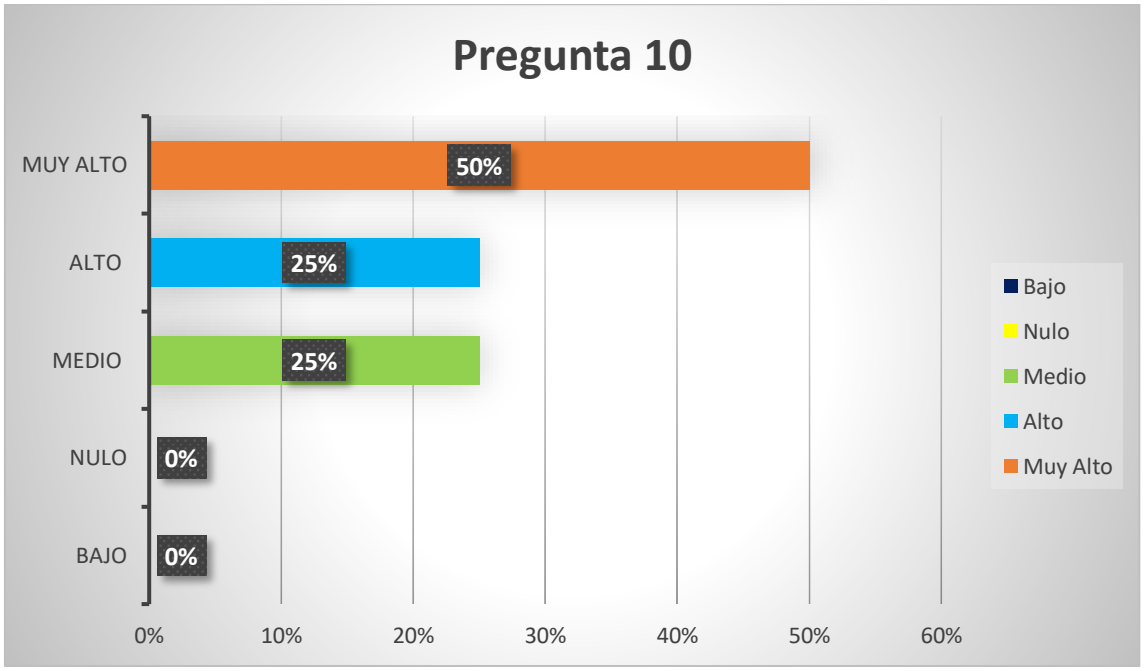
La empresa respeta la liberta de opinión y expresión se dio un resultado del 50% en el nivel Muy Alto y el otro 50% en el nivel Alto. Llegando a la conclusión de que la empresa si respeta la libertad de opiniones de sus empleados y esto llega a tener un ambiente positivo dentro de la empresa.

Tabla 19 acceso a la educación.

Derechos humanos	1	2	3	4	5
10. La organización le facilita el acceso a la educación, proporcionando apoyo y facilidades. ¿Por ejemplo, otorgando capacitaciones, becas o cursos?			1	1	2
Porcentaje	0%	0%	25%	25%	50%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #19



FUENTE: Tabla #19
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación:

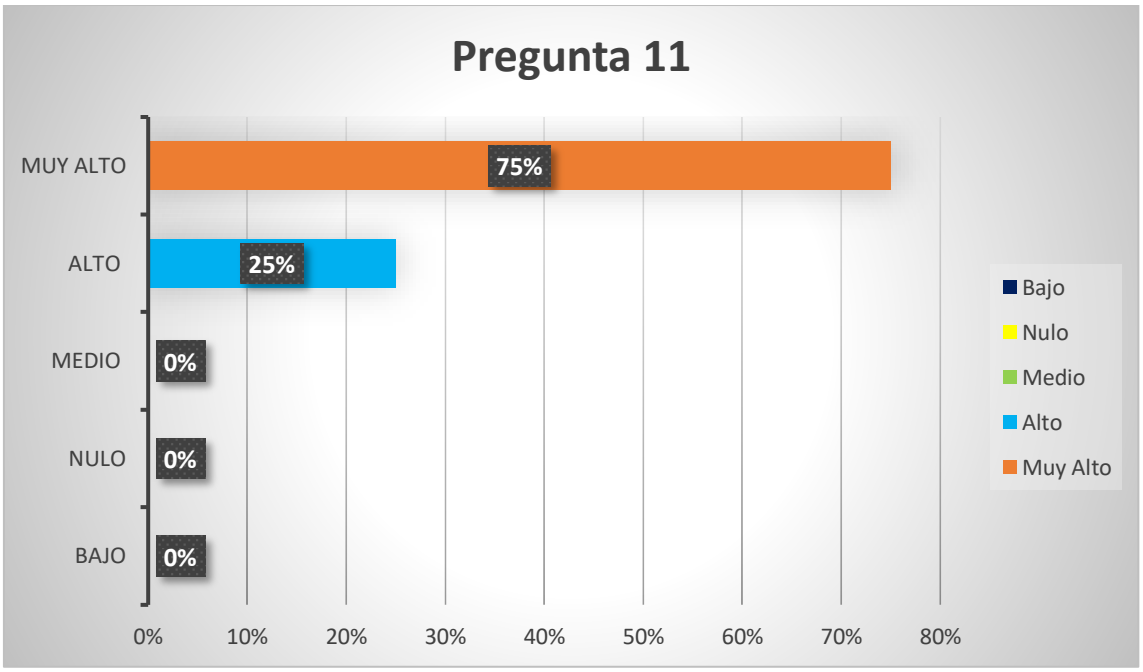
La empresa otorga facilidad al acceso a la educación. Se dio como resulta del 75% en los niveles Muy Alto y Alto y el otro 25% en el Nivel Medio. Dando como conclusión de que la empresa si apoya el acceso a la educación, da capacitación a sus trabajadores, lo que la empresa en el momento no está otorgando son las becas de estudio.

Tabla 20 empleo seguro

Prácticas laborales	1	2	3	4	5
11. ¿La empresa da importancia al empleo seguro, evitando los contratos temporales?				1	3
Porcentaje	0%	0%	0%	25%	75%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #20



FUENTE: Tabla #20
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

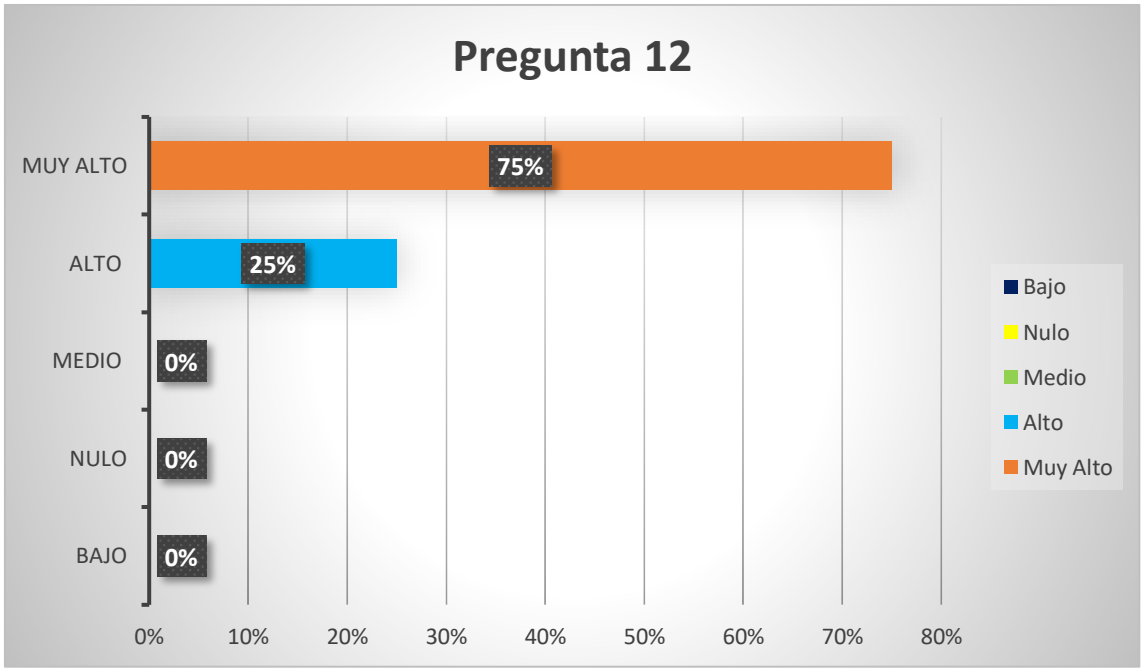
La empresa da importancia al empleo seguro. Se dio un resultado del 75% en el nivel Muy Alto y del 25% en el nivel Alto. Llega a la conclusión de que la empresa si tiene un plan de estabilidad para sus empleados evitando empleos de corto tiempo.

Tabla 21 protección de datos

Prácticas laborales	1	2	3	4	5
12. ¿La empresa protege sus datos y privacidad personal?				1	3
Porcentaje	0 %	0 %	0 %	25%	75 %

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #21



FUENTE: Tabla #21
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

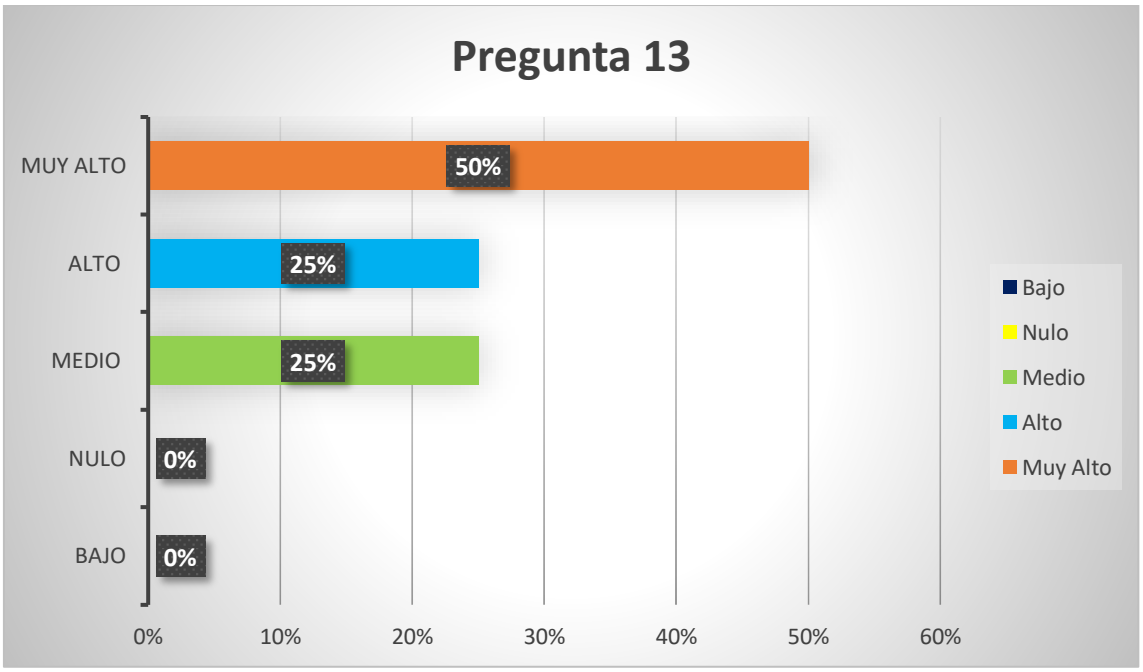
La empresa protege sus datos y privacidad, se dio un resultado del 75% en el nivel Muy Alto y del 25 en el nivel Alto. Llegando a la conclusión de que la empresa si protege y tiene privacidad sobre los datos que otorga el trabajador al ingresar a la empresa.

Tabla 22 maneja sistemas de salida

Prácticas laborales	1	2	3	4	5
13. ¿La organización maneja sistemas de salida (despidos), orientando al trabajador sobre los posibles pasos a seguir?			1	1	2
Porcentaje	0%	0%	25%	25%	50%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #22



FUENTE: Tabla #22
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis y Conclusión

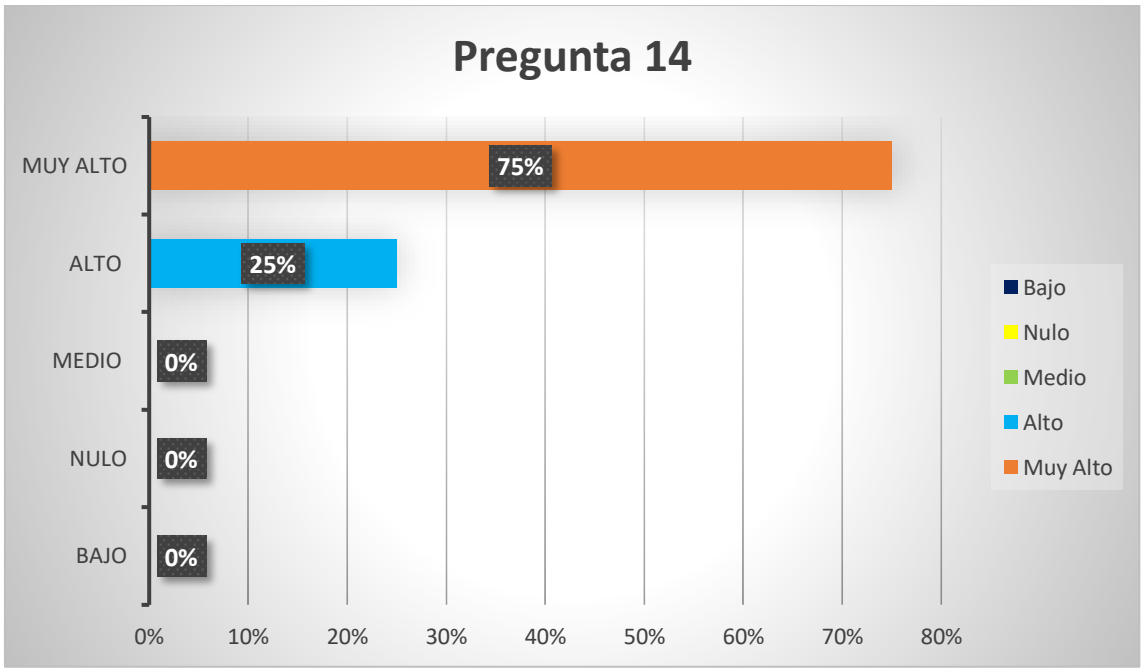
La empresa maneja sistema de despido, se dio un resultado del 75% entre el nivel Muy Alto y Alto y el otro 25% en el nivel medio. Concluyendo de que la empresa si maneja un sistema de despido es decir si el empleado cumple alguna falta o no cumple con su trabajo se cumplirá a notificarlo e inmediatamente al despido.

Tabla 23 relaciones de los empleados

Prácticas laborales	1	2	3	4	5
14. ¿Atiende y/o resuelve las reclamaciones de sus empleados., clientes, proveedores y socios. Etc.?				1	3
Porcentaje	0%	0%	0%	25%	75%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #23



FUENTE: Tabla #23
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

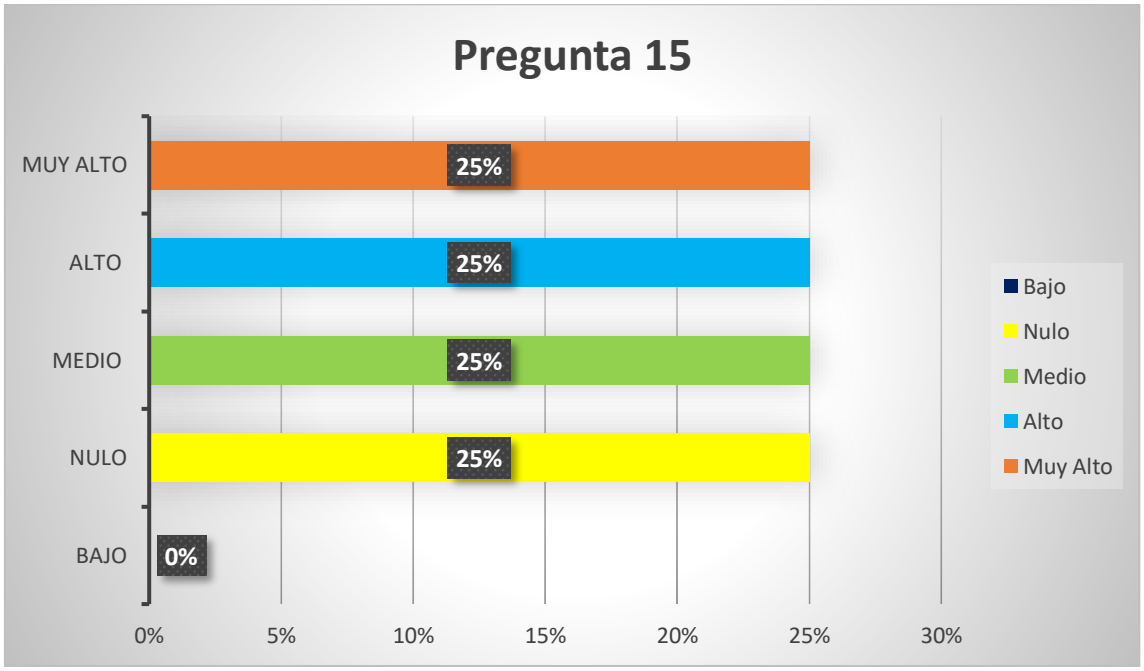
Resuelve las reclamaciones de sus empleados, se dio un resultado del 75% en el nivel Muy Alto y 25% en el nivel Alto. Concluyendo de que la empresa atiende cualquier reclamación que se presente ya sea de los empleados o de los clientes.

Tabla 24 programas entre empleados

Prácticas laborales	1	2	3	4	5
15. ¿La organización, establece programas entre empleados y socios que promuevan la salud y el bienestar familiar?		1	1	1	1
Porcentaje	0%	25%	25%	25%	25%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #24



FUENTE: Tabla #24
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

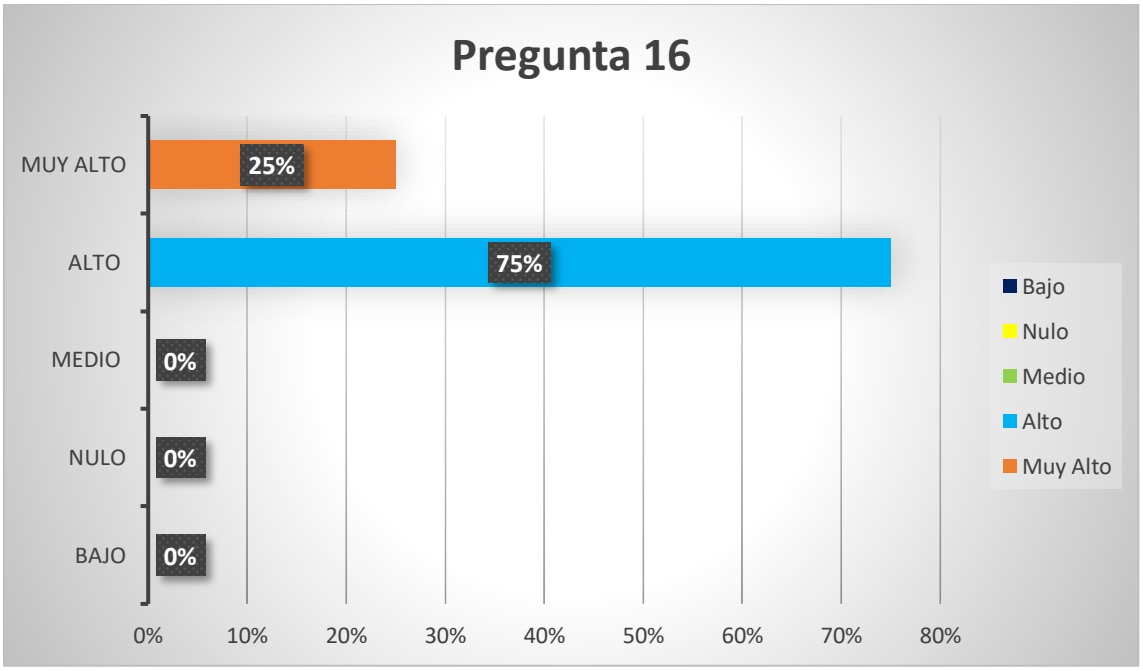
La organización establece entre empleados y socios un programa de salud o bienestar familiar, se dio un resultado del 50% entre los niveles Muy Alto Y Alto y el otro 50% en los niveles Medio y Nulo. Concluyendo de que la empresa no promueve una participación para promover la salud y bienestar para los familiares y para los mismos empleados.

Tabla 25 la empresa informa acerca de las fuentes de contaminación

Medioambiente	1	2	3	4	5
16. La empresa promueve e informa acerca de sus fuentes de contaminación como el consumo de agua, el reciclaje y el consumo de energía con estrategias sostenibles.				3	1
Porcentaje	0%	0%	0%	75%	25%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #25



FUENTE: Tabla #25
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

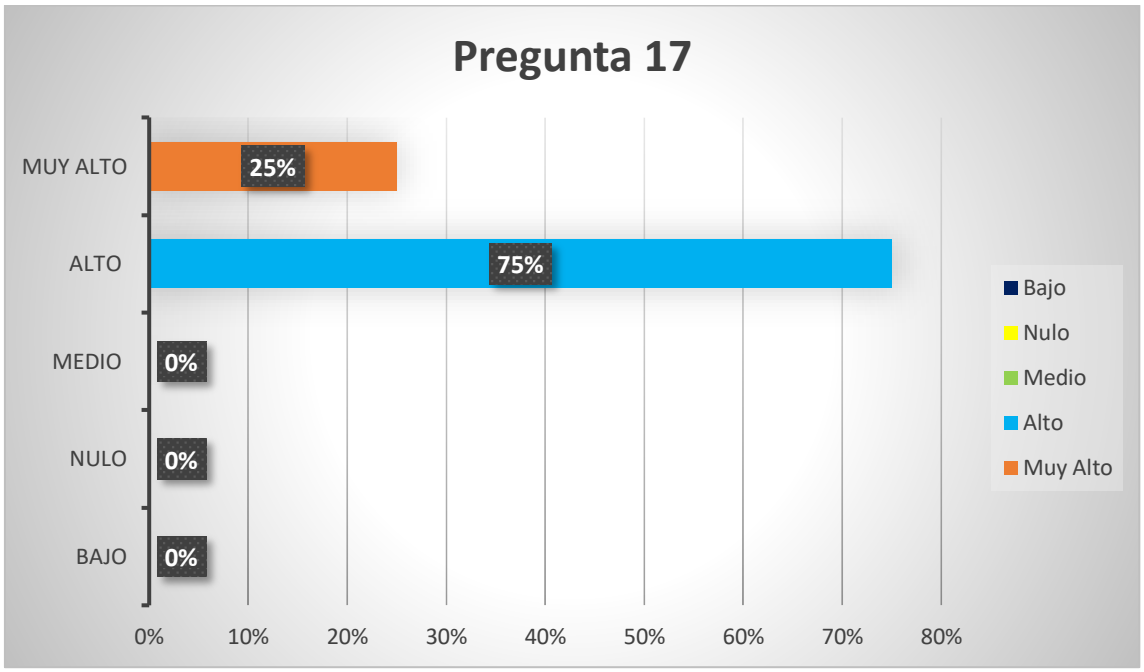
La empresa promueve e informa sobre las diferentes fuentes de contaminación, 25% respondieron en el nivel Muy alto y el 75% en el nivel Alto. Dando de que la empresa si está informando sobres cuáles son las diferentes fuentes de contaminación y como reciclar.

Tabla 26 promueve medidas para reducir la contaminación

Medioambiente	1	2	3	4	5
17. La empresa promueve medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia.				3	1
Porcentaje	0 %	0 %	0 %	75 %	25 %

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #26



FUENTE: Tabla #26
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

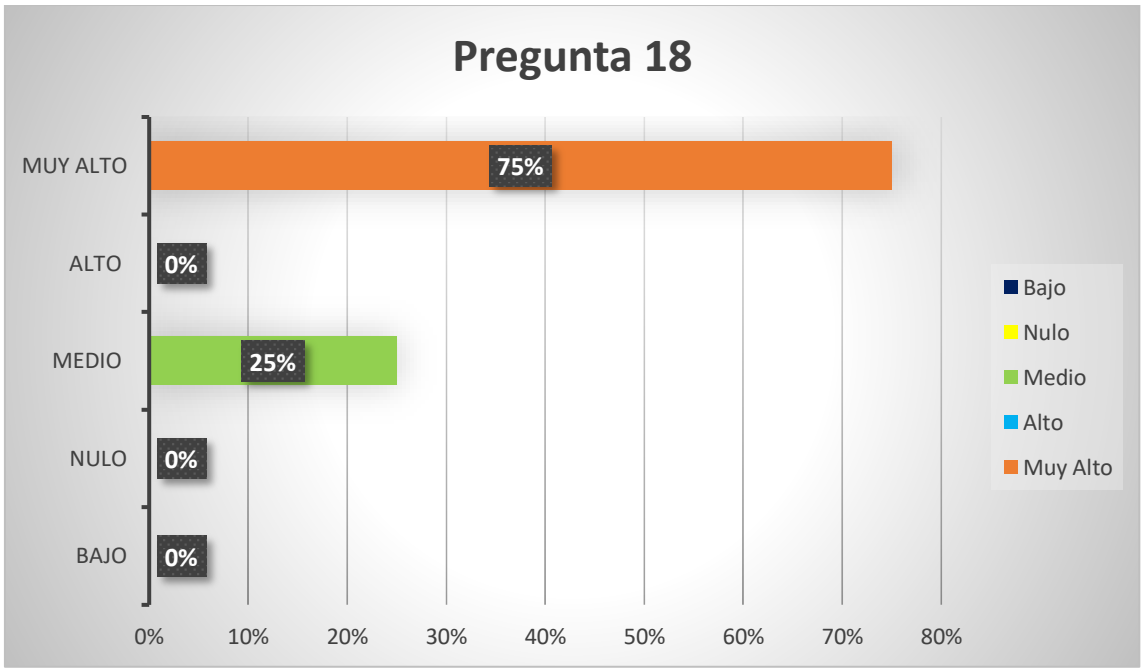
La empresa promueve medidas para reducir la contaminación, se dio un resultado del 25% en el nivel Muy Alto y el 75% en el nivel Alto. Concluyendo de que la empresa si ha promovido medidas para reducir la contaminación directa e indirecta en las cuales tiene el reciclaje de los plásticos que vienen sus productos y también la implementación de un recipiente para el reciclaje de las pilas ya utilizadas.

Tabla 27 materiales reciclados

Medioambiente	1	2	3	4	5
18. ¿La organización promueve el uso de materiales reciclados?			1		3
Porcentaje	0%	0%	25%	0%	75%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #27



FUENTE: Tabla #27
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

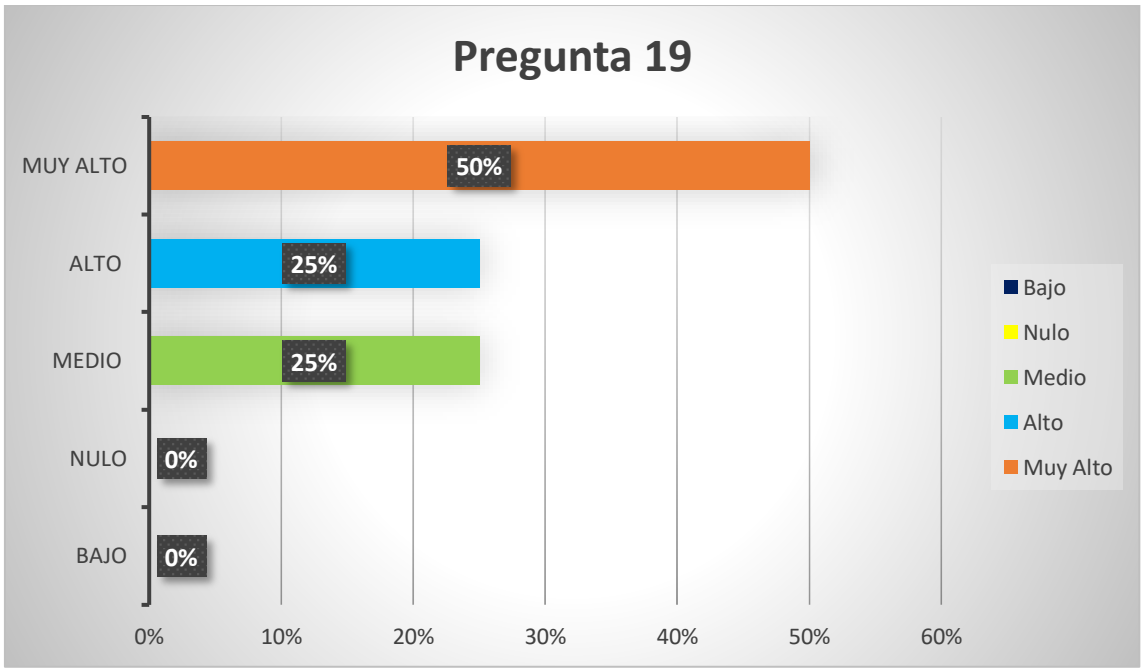
La organización promueve el uso de materiales reciclados, se dio un resultado del 75% en el nivel Muy Alto y 25% en el nivel Medio. Concluyendo de que la empresa si promueve el uso de los materiales que puedan ser utilizados para el reciclaje y a su vez poderlos transformar en un producto nuevo.

Tabla 28 programa de prevención

Medioambiente	1	2	3	4	5
19. ¿La empresa le involucra en programas de prevención y preparación ante accidentes naturales?			1	1	2
Porcentaje	0%	0%	25%	25%	50%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #28



FUENTE: Tabla #28
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

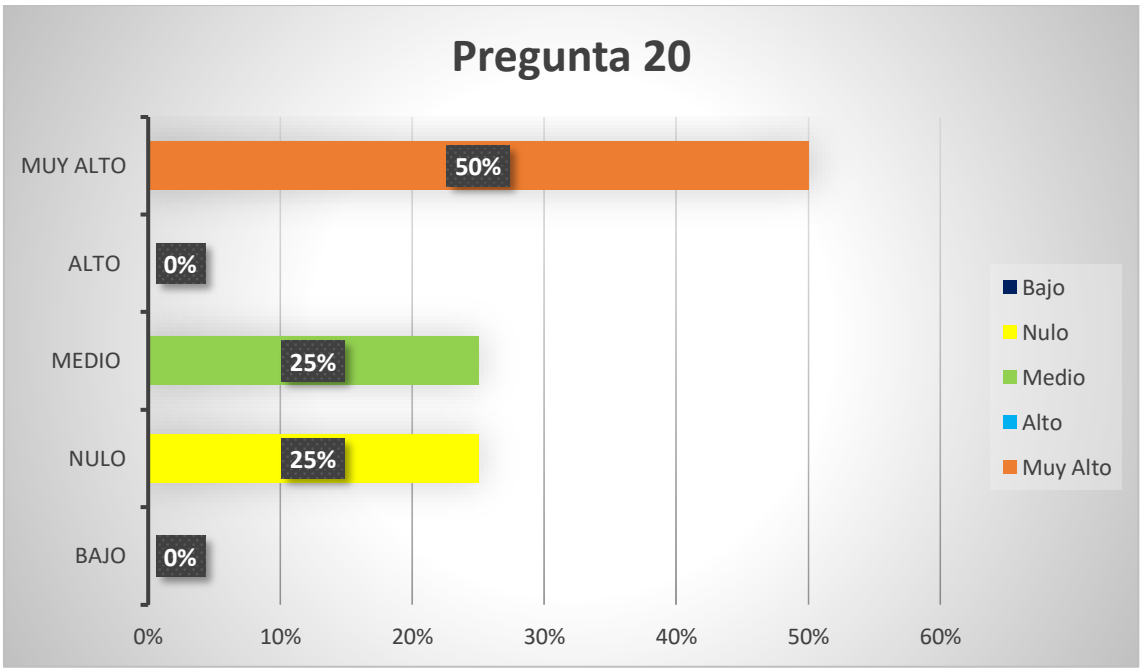
La empresa involucra programas de prevención sobre accidentes naturales, dando un resultado del 75% entre los niveles Muy alto y Alto y el 25% en el nivel Medio. Concluyendo que la empresa en parte promueve la capacitación en caso de que ocurra un accidente natural y en otra parte no se ha promovido una capacitación completa en qué se debería hacer si ocurre un accidente natural.

Tabla 29 políticas y practicas

Prácticas justas de operación	1	2	3	4	5
20. ¿La empresa implementa políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión?		1	1		2
Porcentaje	0%	25%	25%	0%	50%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #29



FUENTE: Tabla #29
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

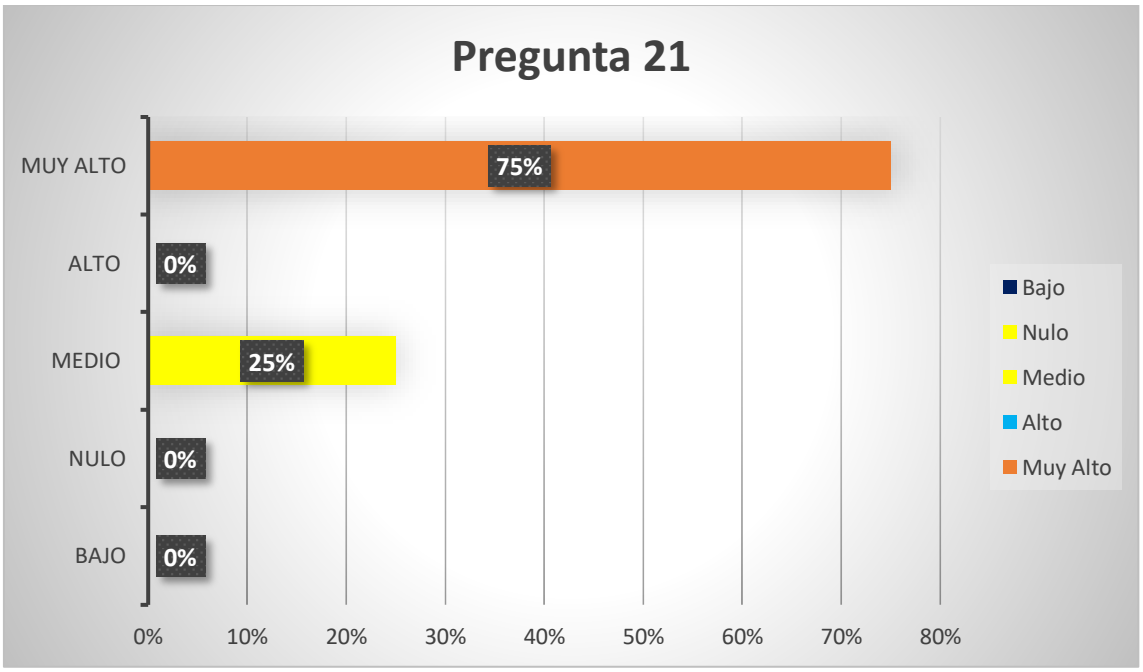
La empresa emplea políticas y prácticas que combatan la corrupción, se dio un resultado del 50% en el nivel Muy Alto y el otro 50% entre los niveles Medio y Nulo. Concluyendo de que la empresa si trata de implementar políticas y prácticas para evitar la corrupción.

Tabla 30 seguridad y salud

Prácticas justas de operación	1	2	3	4	5
21. la empresa le ofrece medidas en materia de seguridad y salud o protección social a sus empleados?			1		3
Porcentaje	0%	0%	25%	0%	75%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #30



FUENTE: Tabla #30
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

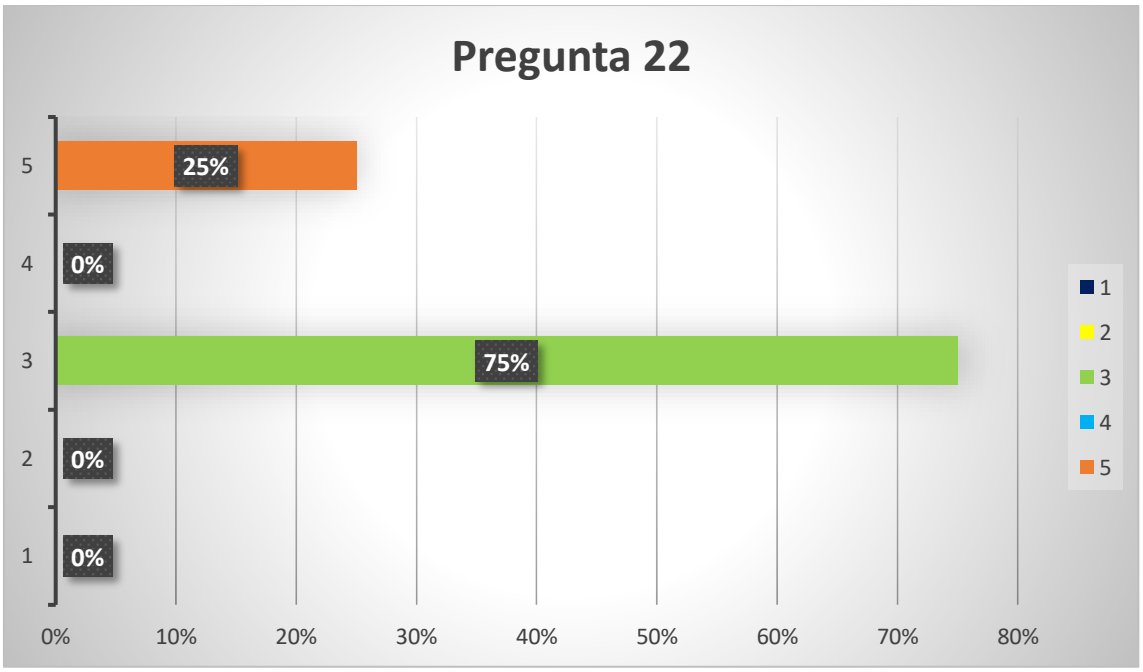
La empresa promueve medidas de seguridad y salud a sus empleados, se dio un resultado del 75% en el nivel Muy alto y del 25% en el nivel medio. Concluyendo que la empresa si tiene implementadas medidas de salud y protección para el empleado.

Tabla 31 leyes nacionales e internacionales

Prácticas justas de operación	1	2	3	4	5
22. la empresa le hace conocer sobre las leyes nacionales e internacionales que regulan la actividad de la organización.			3		1
Porcentaje	0%	0%	75%	0%	25%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #31



FUENTE: Tabla #31
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

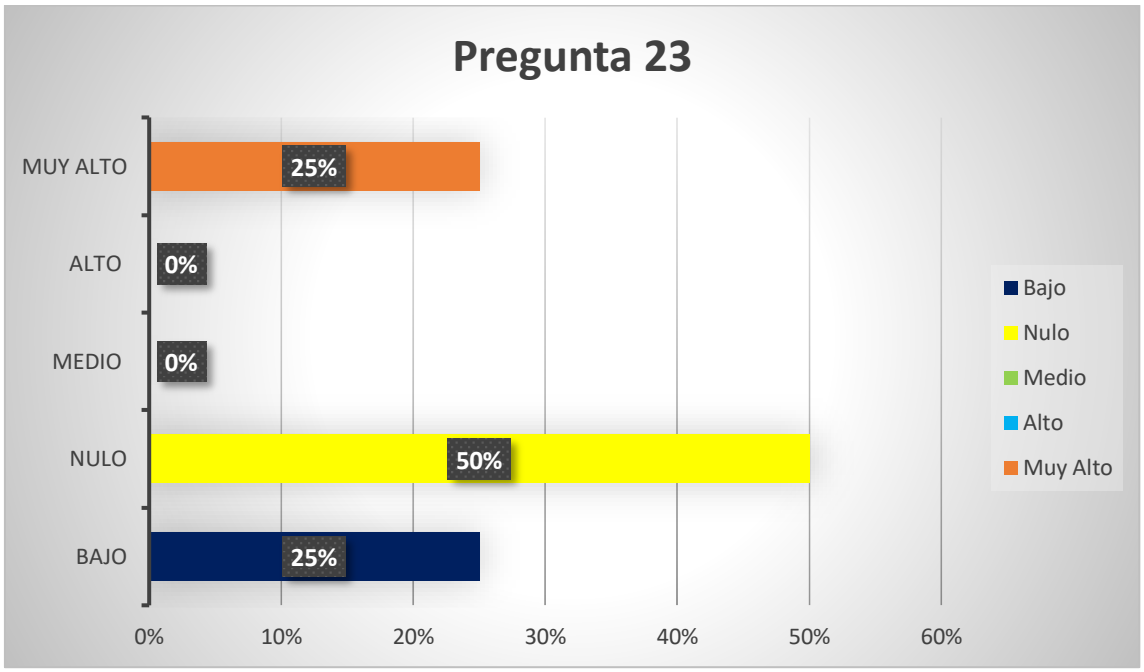
La empresa hace conocer las leyes nacionales e internacionales sobre la regulación de actividades de la organización, se dio un resultado del 25% en el nivel Muy Alto y del 75% en el nivel Medio. Concluyendo que la empresa no cumple con hacerle conocer a sus empleados cuáles son las leyes que regulen todas las actividades que se deben desarrollar dentro de la organización.

Tabla 32 oportunidades de aprendizaje

Participación activa y desarrollo de la comunidad	1	2	3	4	5
23. La empresa promueve, oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados, para ayudar a erradicar el analfabetismo y a potenciar el conocimiento local.	1	2			1
Porcentaje	25%	50%	0%	0%	25%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #32



FUENTE: Tabla #32
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

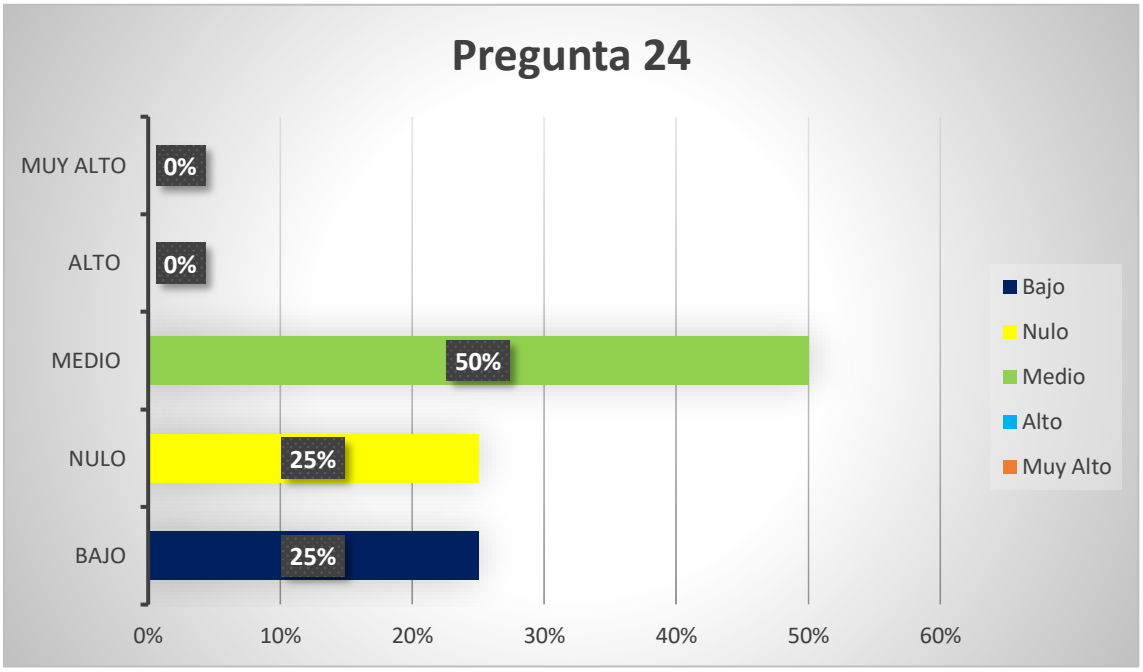
La empresa promueve oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables, se dio un resultado del 25% en el nivel Muy alto y del 75% entre los niveles Nulo y Bajo. Concluyendo que la empresa no promueve y no da oportunidades de aprendizajes tanto para el empleado como a los familiares de los empleados.

Tabla 33 programas y alianzas

Participación activa y desarrollo de la comunidad	1	2	3	4	5
24. La empresa contribuye con programas y alianzas que apoyen en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos para promover el espíritu emprendedor.	1	1	2		
Porcentaje	25%	25%	50%	0%	0%

FUENTE: Encuesta a cliente
ELABORADO: Ronald Paz

Ilustración #33



FUENTE: Tabla #33
ELABORADO: Ronald Paz

Análisis e Interpretación

La empresa contribuye con programas que apoyen a la mujer y grupos desfavorables, se dio un resultado del 50% en el nivel Medio y el otro 50% entre los niveles Nulo y Bajo. Concluyendo de que la empresa no promueve programas y alianzas que promuevan el apoyo para implementar el espíritu emprendedor ya sea para la mujer o para los grupos sociales más desfavorecidos.

Descripción de la Empresa y Diagnóstico Situacional

Descripción

La empresa debe mantener un mecanismo que le permita resolver los problemas de responsabilidad social que la empresa presente a lo largo de sus funciones y de esta forma, definir acciones que lleguen al éxito empresarial empleando las prácticas de responsabilidad social empresarial.

La empresa Enrique Ullauri dentro de sus actividades se dedica a la distribución y comercialización al por mayor y menor de materiales para la construcción, accesorios para terminados y equipamiento para la vivienda, la empresa cuenta con 4 trabajadores en la actualidad en la cual están encargados de despachar y controlar el nivel de ventas, brindando un servicio de calidad para los ciudadanos del Cantón.

Misión

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de materiales para la construcción. Trabajamos con el compromiso de satisfacer las necesidades de calidad y compromiso de entrega a nuestro cliente, dentro y fuera del cantón.

Visión

Ser una empresa líder en la distribución de materiales para la construcción y acabados, reconocido por su calidad, servicio, puntualidad y excelentes precios, logrando así la satisfacción de nuestros clientes.

Diagnóstico Situacional

De lo obtenido en las encuestas podemos analizar que en la Gobernanza de la Organización la empresa cuenta con un nivel muy aceptable para la responsabilidad social, ya que cumple con las estrategias y objetivos para reflejar el compromiso con la responsabilidad social, también fomenta el ambiente y cultura basados en principios.

En los Derechos Humano la empresa cuenta con un nivel aceptable, ya que cumple con las normativas hacia los derechos de sus trabajadores tratándolos con equidad, respetando la libertad de opinión y expresiones, a su vez la empresa también cumple con la facilidad de dar acceso a sus trabajadores para sus estudios, cuenta también con capacitaciones y curso de lo que están desempeñándose en la empresa, lo que la empresa no cuenta es con un programa de becas para sus empleados. En lo externo hacia la empresa los clientes también tienen sus derechos al buen trato y respeto de sus opiniones, esto con la encuesta realizada podemos observar que si se está cumpliendo con ese aspecto hacia el cliente.

En las Prácticas Laborales la empresa cuenta con un nivel Muy Alto y esto hace que la empresa tenga un buen ambiente de trabajo y esto permite una mayor productiva, a su vez la empresa cumple con dar empleo seguro evitando que sean empleos temporales, la empresa también evita divulgar los datos de los empleados, resuelve cualquier reclamación que tenga el empleado, estas prácticas hacen que la empresa tengas un ambiente de trabajo aceptable sobre el empleado.

La empresa cumple con el cuidado del Medio Ambiente tanto como interno como externo, cumpliendo e incentivando a reciclar. La empresa ha promovido e informado sobre las posibles fuentes de contaminación, también la empresa cuenta con medidas para reducir y minimizar la contaminación interna y externa a la empresa, y a su vez la empresa si a capacitado a sus empleados sobre cómo reaccionar sobre un accidente natural. En lo externo a la empresa sobre el medio ambiente encontramos un aspecto negativo de que la empresa a la hora de entregar sus productos no lo hace en fundas o bolsas que sean amigables con el medio ambiente, y aspecto positivo para empresa detallada por el cliente es que si cumple con las medidas que otorga las ordenanzas municipales a la hora de hacer el reciclaje de los residuos.

En las Prácticas Justas de Operación la empresa ha implementado las buenas prácticas para combatir la corrupción y la extorsión dentro de la empresa, otras de las partes más importantes es que la empresa si ofrece medidas de seguridad y salud para la protección de los empleados, lo que no tienen conocimiento los empleados es sobres las leyes nacionales que regulen las actividades sobre la organización.

En la Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad la empresa no cuenta con la participación hacia la comunidad, ya que la empresa no da muchas oportunidades de aprendizaje para los grupos vulnerables o discriminados para ayudar a erradicar el analfabetismo, y tampoco la empresa tiene programas o alianzas públicas privadas para el apoyo a sectores vulnerables y de género en emprendimientos que se pueda presentar.

Manual de Responsabilidad Social Empresarial

ENRIQUE ULLAURI MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA. LTDA.

ENRIQUE ULLAURI MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA. LTDA.		**Elaborado por:** Ronald Paz.
		Página 2 de 20
	Manual de Responsabilidad Social Empresarial	Versión 000

Índice

1. Introducción…….. 80
2. Objetivo…… 81
3. Alcance…….. 81
3.1. Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial…… 82
4. Políticas…….. 83
5. Misión, Visión, y Valores de la empresa…… 83
6. Beneficios…… 84
7. Términos y definiciones…… 85
8. Responsabilidad Social Empresarial…… 86
9. Principios de la Responsabilidad Social…… 87
10. Prácticas fundamentales de la Responsabilidad Social……..¡Error! Marcador no definido.
11. Materias fundamentales de Responsabilidad Social…… 90
11.1. Gobernanza de la organización…… 90
11.2. Derechos Humanos…… 91
11.3. Prácticas laborales…… 93
11.4. Medio ambiente…… 95
11.5. Prácticas justas de operación…… 97
11.6. Participación activa y desarrollo de la comunidad…… 98
12. Integración de la responsabilidad social en toda la organización…… 99

1. Introducción

Se establecerán algunos requisitos que permitirá una gestión responsable en la empresa "ENRIQUE ULLAURI" para ello se debe realizar una planificación que establezcan los objetivos claves y requisitos necesarios para conseguir resultados de lo planificado.

La aplicación del presente manual de responsabilidad social empresarial tiene muchos beneficios para la empresa, entre los cuales está: optimizar las competencias laborales, la fidelidad de los empleados, clientes y proveedores; un mejor posicionamiento de la empresa, ya que tendrá una mejor rentabilidad y el mejoramiento del clima organizacional.

La elaboración de este manual de responsabilidad social empresarial se adaptó a la guía de Responsabilidad Social (ISO 26000) Organización Internacional de Estandarización. Orientando a las actividades que realiza la empresa para lograr un desarrollo sostenible, el manual está representado por conceptos, principios, las materias y sus estrategias, con esta final por medio del gerente de la empresa "Enrique Ullauri" se logre incentivar a sus dirigidos para así lograr los éxitos planteados.

2. Objetivo

Mejorar el sistema de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial con el propósito de integrarla en toda la organización y contribuir al desarrollo sostenible, considerando las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y que demuestre la capacidad de la organización para cumplir, mediante un comportamiento ético y transparente

3. Alcance

Este manual de Responsabilidad Social Empresarial tiene un carácter ético, moral y medioambiental. Los socios, directivos y demás personal vinculado a la empresa “ENRIQUE ULLAURI” tienen la obligación de cumplir con las políticas establecidas en el presente. Este manual abarca aspectos tanto internos como externos a la empresa, orientados al equipo de trabajo, directorio, externos, clientes, proveedores y entorno social.

3.1. Alcances de la Responsabilidad Social Empresarial

Ilustración 1. Alcances de la RSE.

- **Alcance social y de desarrollo:**

Actividades que realizada la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y comunidad externa.

- **Alcance solidario e igualitario:**

La empresa contribuye a la sociedad al generar empleos y promoviendo la igualdad entre las personas que laboran dentro de esta, la solidaridad se práctica sin distinción a sexo, familia y creencias políticas.

- **Alcance de autorreferencia:**

Solo es considerado al interior de la empresa, relación que se produce con los empleados, socios, clientes, trabajadores.

- **Alcance ético y sistemático:**

Considerado como una visión que integra a la empresa con la sociedad, rescatando la responsabilidad con sus grupos de interés de manera definida.

- **Alcance ético y de valores:**

El comportamiento de las personas vinculadas a la empresa se rige por principios y normas que están basadas fundamentalmente en valores y en la ética corporativa.

4. Políticas

- Socializar el manual con toda la organización de la empresa (Administrativo y operativo).
- Conservar el diálogo, respeto y confianza con las partes involucradas dentro de la empresa.
- Mantener al tanto de los resultados obtenidos en las gestiones y disponer las sugerencias para la mejora en la empresa.

5. Misión, Visión, y Valores de la empresa

Misión:

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de materiales para la construcción. Trabajamos con el compromiso de satisfacer las necesidades de calidad y compromiso de entrega a nuestro cliente, dentro y fuera del cantón.

Visión:

Ser una empresa líder en la distribución de materiales para la construcción y acabados, reconocido por su calidad, servicio, puntualidad y excelentes precios, logrando así la satisfacción de nuestros clientes.

Valores:

- Compromiso
- Integridad
- Respeto
- Trabajo en equipo

6. Beneficios

- Mejorar la capacidad de contratación y permanencia de los empleados.
- Aumenta la fidelidad del cliente y mejora la lealtad del consumidor.
- Mejora la imagen y la marca de la empresa.
- Mejora la relación con el entorno social.
- Fomenta una cultura diferente.

7. Términos y definiciones

Comportamiento ético: comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento

Gobernanza de la organización: es un sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos

Igualdad de género: trato equitativo para mujeres y hombres, esto incluye el mismo trato o, en algunos casos, un trato que, siendo diferente, puede ser considerado equivalente en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

Impacto de una organización: es un cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización

Involucramiento con las partes interesadas: es una actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización Desarrollo sostenible, es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Rendición de cuentas: condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas

8. Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial se define como "el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo humano sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida".

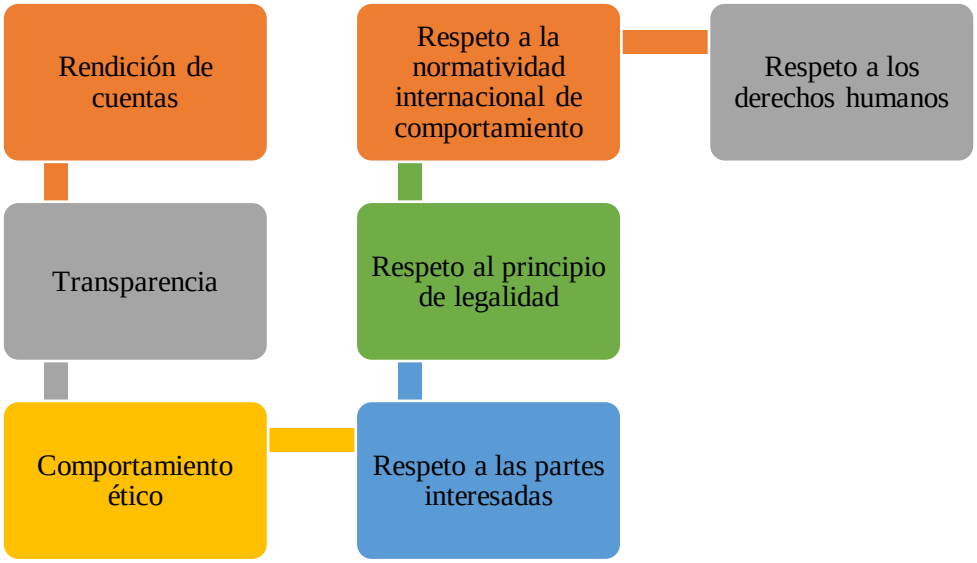
La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) abarca todas las actividades que realiza una empresa durante el desarrollo de su actividad económica. La International Standard Organization (ISO), lo relaciona con la sostenibilidad económica, la protección del medio ambiente, la salud y el bienestar de una sociedad

En este sentido, se considera que una empresa es socialmente responsable cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como al cuidado y preservación del entorno.

Por otra parte, es importante conocer que la característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente.

9. Principios de la Responsabilidad Social

La ISO 2600 pretende ser una guía para la implementación de acciones de Responsabilidad Social, con el objetivo de ayudar a las organizaciones a encaminar dichas prácticas, establece 7 principios que sugiere deben ser adoptados para hacer una contribución significativa al desarrollo sostenible.



- **Rendición de cuentas:** la empresa debe estar dispuesta a que sus acciones sean sometidas al escrutinio público, debe rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.
- **Transparencia:** esta práctica implica la costumbre de una organización de ser transparente en aquellas acciones que pueden vulnerar a la sociedad y al ambiente y por lo cual deberían brindar toda la información que requieran las partes interesadas en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles.

- **Comportamiento ético:** honestidad, equidad e integridad son los criterios por los cuales debe regirse el accionar de la empresa, no perseguir solo el objetivo económico de la actividad comercial, sino también incrementar los impactos positivos y reducir los negativos.

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** las actividades, acciones y decisiones que se tomen en la empresa afectan y responden a varias necesidades de todos los actores con los que interactúa la organización, tener en cuenta las expectativas de las partes es fundamental para fidelizar las relaciones.

- **Respeto al principio de legalidad:** ningún individuo y/u organización están por encima de la ley y, por ende, no tienen la potestad de actuar por fuera de sus marcos. De esta manera tanto la empresa como el personal vinculado a la empresa deben cumplir las leyes y regulaciones aplicables, también en materia de responsabilidad social.

- **Respeto a la normatividad internacional de comportamiento:** la empresa deberá contemplar respetar la normativa más exigente aun cuando la normativa nacional a la que esté sujeta no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales.

- **Respeto a los derechos humanos:** la empresa debe respetar los derechos humanos y de ser posible promoverlos, siempre reconociendo, tanto su importancia como su universalidad. Es decir, son aplicables a todos los individuos en todos los países y culturas.

10. Criterios y Ámbitos de aplicación del Manual

MATERIAS	VARIABLES
Gobernanza de la organización	• Estrategias y objetivos de la RS • Compromiso y rendición de cuentas • Cultura de la RS • Uso eficiente de los recursos Oportunidades de grupos vulnerables
Derechos humanos	• Situación de riesgo para los derechos humanos • Evitar la complejidad • Resolución de reclamaciones • Discriminación y grupos vulnerables • Principios y derechos fundamentales en el trabajo
Prácticas laborales	• Trabajo y relaciones laborales • Condiciones de trabajo y protección social • Diálogo social • Salud y seguridad ocupacional • Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
Medio ambiente	• Prevención de la contaminación • Uso sostenible de los recursos Mitigación y adaptación del cambio climático
Practicas justas de operación	• Anticorrupción • Información oportuna Respeto a los derechos de la propiedad

11. Materias fundamentales de Responsabilidad Social

11.1. Gobernanza de la organización

Visión General

La Gobernanza de la empresa Enrique Ullauri mediante la gestión es el elemento fundamental para integrarse en la responsabilidad social empresarial, encargada de los aspectos, decisiones y actividades, con el objetivo de aumentar la capacidad de la empresa a comportarse socialmente responsable.

Principio

Una buena gobernanza debe ser eficaz para poder cumplir con todas las decisiones vasados en los 7 principios de la norma ISO 26000 en la cual conforma; Rendición de Cuentas; Transparencia; Comportamiento Ético; Respeto de los Intereses de las Partes Interesadas; Respecto al Principio de legalidad; Respecto a las Normas Internacionales de Comportamiento; Respecto a los Derechos Humanos.

Procesos y estructuras de la toma de decisiones

Las decisiones a tomar en la empresa deberán permitirle:

- Desarrollar estrategias, objetivos y metas para el compromiso de responsabilidad social
- Demostrar compromisos y rendición de cuentas por parte de los líderes de la empresa.
- Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos.
- Crear un sistema de Incentivos.
- Promover Oportunidades Justas
- Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.
- Revisar y evaluar periódicamente los procesos de gobernanza.

11.2. Derechos Humanos

Visión General

Los Derechos Humanos que debe cumplir la empresa Enrique Ullauri son muy fundamentales ya que colabora en la lucha contra la exclusión social de los colectivos vulnerables mediante la inserción socio laboral, entendiendo en las desigualdades. En la cual se tiene el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos.

Principio

Los principios aplicables a la materia Derechos humanos son:

- **Inherente:** Todo empleado goza de este derecho más allá de cualquier factor particular como son la nacionalidad, religión, raza, orientación, sexualidad, clase social entre otras.
- **Inalienable:** Se lo considera como un fundamento en la cual ni un gobernante ni el gerente puede negar este derecho ya que es esencia que la persona tiene.
- **Universales:** Reconoce a todo ser humano sin exclusión alguna, se verá perjudicado la persona que prive de este derecho.
- **Indivisibles:** Que todo derecho debe ser cumplido sin ignorar ningún aspecto o ser selectivos.

Procesos y estructuras de la toma de decisiones

Se tomarán en cuenta las siguientes:

- Incluir una política de derechos humanos para la organización y esta permita brindar una guía significativa a quienes la conforman.
- Incluir medios para evaluar las actividades existentes para impedir que afecten los derechos humanos.
- Incluir medios para integrar las políticas de los Derechos Humanos.

- No se debe proveer bienes o servicios a una entidad para cometer violencia hacia los derechos humanos.
- No se debe asociar con un socio que cometa violaciones de los derechos humanos hacia los empleados.
- Se debe informar sobre las condiciones sociales y ambientales en que se elaboran los productos que se adquiere.
- Respetar siempre la liberta de opinión y expresión
- Facilitar el acceso a la educación de los miembros proporcionando apoyo y facilidades para quieres lo quieran.
- Promover el respeto de los derechos humanos con cualquier herramienta ya sea video, imágenes o mensajes generando integridad hacia las personas.
- Asegurarse de cualquier inquietud hacia la discriminación de empleados, socios, clientes y todos los grupos que conforman la empresa.
- Evitar asociarse con grupos antisociales que existan.
- Evitar la discriminación de cualquier índole que exista (religión, sexo, entidad, creencias, color, etc.)
- Unir esfuerzos con otras entidades u organizaciones para el cumplimiento de los derechos humanos.

11.3. Prácticas laborales

Visión General

Las Prácticas Laborables que se debe cumplir dentro de la empresa "Enrique Ullauri" son fundamentales ya que permite un ambiente de trabajado positivo, las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legitimidad en sentido a la justicia en la sociedad.

Principio

Unos de los principios fundamentales en esta materia es la declaración de Filadelfia de la OIT de 1994 en donde menciona que el trabajador no es una mercancía. Los principios que se involucran son el derecho de cada persona a ganarse la vida con un trabajo seleccionado libremente, y el derecho a condiciones laborales justas y favorables.

La principal responsabilidad de asegurar un trato justo e igualitario corresponde a los gobernantes de cada organización. Esto se logra:

- Adoptando legislaciones coherentes con la declaración Universal de Derechos Humanos y con las normas laborales de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)
- Haciendo cumplir la legislación
- Asegurando que los trabajadores y organizaciones tengan el acceso necesario a la justicia.

Procesos y estructuras de la toma de decisiones

Se tomará en cuenta lo siguiente:

- Asegurar las condiciones del trabajo cumpliendo las leyes y regulaciones nacionales con normas coherentes de labores.
- Proporcionar las mismas condiciones de trabajo y las mismas condiciones de salarios, horas de trabajo, descansos, vacaciones, seguridad, salud, protección de maternidad, y conciliación con la vida familiar.
- ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conforme con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos,

- Tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres legalmente reconocidos como empleados.
- No tratar de evadir las obligaciones que la ley impone al empleador.
- Reconocer la importancia del empleo seguro.
- Asegurar la igualdad de oportunidades
- Eliminar cualquier práctica discriminatoria
- Proteger la privacidad y los datos de carácter personal del empleado.
- proporcionar un pago similar por un valor de trabajo similar.
- Cumplir con cualquier obligación respecto a la protección social.
- Respetar el derecho de los trabajadores.
- Compensar a los trabajadores por las horas extras cumplidas.
- Abstenerse a alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos.
- Asegurar las condiciones de trabajo cumpliendo las leyes y regulaciones.
- Respetar las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales.
- Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios.
- Proporcionar condiciones de trabajo a todos los empleados.
- Proporcionar salarios de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales.
- Respetar el derecho a los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado.
- Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionando un horario laboral razonable.
- Compensar a los trabajadores por las horas extras conforme a la ley.

- Medio ambiente

Visión General

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles

Principio

- **Responsabilidad ambienta**l: cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general.
- **Enfoque precautorio**: considerar la rentabilidad de una medida, una organización debería considerar los costos y los beneficios a largo plazo, de tal medida y no sólo los costes a corto plazo para esa organización;
- **Gestión de riesgos ambientales**: una organización debería implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades.
- **Quien contamina paga:** una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, de manera acorde, tanto a la magnitud del impacto ambiental que ocasiona en la sociedad y las medidas reparatorias requeridas, como al grado en que la contaminación supera un nivel aceptable

Procesos y estructuras de la toma de decisiones

Se tomará en cuenta lo siguiente:

- Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades.
- Identificar las fuentes de contaminación o residuos.

- Implementar medidas para prevenir la contaminación
- Implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación.
- Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.
- Implementar medidas para reducir al máximo el uso de energía
- Remplazar recursos no renovables.
- Utilizar materiales reciclados.
- Identificar los impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad
- Implementar prácticas de planificación para minimizar los impactos ambientales.
- Usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnología amigable para el medio ambiente.
- Incentivar al reciclaje de sus productos.
- Retornar a la empresa desechos que puedan dañar el medio ambiente.

11.4. Prácticas justas de operación

Visión General

Las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la organización.

Principios

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia.

Procesos y estructuras de la toma de decisiones

Para prevenir la corrupción, una organización debería:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión
- Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción
- Apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias
- Aumentar la toma de decisiones sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla
- Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima
- Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción
- Ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias
- Capacitar a sus empleados respecto a las participaciones políticas.

11.5. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Visión General

La participación activa y desarrollo con la comunidad es identificar las dos partes involucradas en la empresa, esta relación deberá basarse en participaciones acticas con la comunidad para la contribución del desarrollo. La organización se involucra de manera respetuosa a instituciones fortaleciendo los valores democráticos y cívicos.

Principios

- Considerarse a sí misma como parte de la comunidad.
- Reconocer y dar la debida consideración a los derechos de la comunidad a la hora de tomar decisiones.
- Reconocer y dar consideración a las caracterices (cultura, religión, tradiciones entre otras).
- Reconocer el valor de trabajo en alianzas con otras organizaciones.

Procesos y estructuras de la toma de decisiones

La organización deberá considerar apoyar políticas públicas relacionadas involucrando a la comunidad, ofreciendo oportunidades para expandir los resultados deseados y estas promuevan el desarrollo a través de una visión compartida.

La organización deberá:

- Consultar a los grupos representativos de la comunidad.
- Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado.
- Mantener relaciones con funcionario del gobierno local.
- Promover y apoyar a la educación en todos los niveles
- Promover actividades culturales
- Facilitar la educación en materia de derechos humanos.
- Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural
- Participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades.
- Preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales.

12. Integración de la responsabilidad social en toda la organización

Plan operativo anual para poner en práctica el Manual de Responsabilidad Social Empresarial

Objetivo: Lograr que la gobernanza de la empresa llegue a generar el conocimiento para la adopción de la RSE en el año 2021

Cuadro1

Plan operativo operativo anual para poner en práctica el Manual de Responsabilidad Social Empresarial

ESTRATEGIA	TÁCTICA	CRONOGRAMA												ENCARGADO	PRESUPUESTO
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Difundir el manual en la empresa	Imprimir el manual													Gerente	4,00
	Entrega de copias del manual a todos los empleados													Gerente	25,00
	Socialización del manual													Gerente	-
Promover los derechos humanos dentro y fuera de la empresa	Capacitación a empleados y directivos sobre los derechos humanos													Capacitador	240,00

		Imprimir y socializar la carta de los derechos humanos													Gerente	3,00
		Incentivar al respeto sobre los derechos humanos en las diferentes páginas de la empresa													Gerente	50,00
	Prácticas laborales justas	Capacitación acerca de las leyes nacionales e internacionales													Capacitador	240,00
		Implementación un buzón de sugerencias													Gerente	50,00
	Realizar concienciación a los empleados y sociedad sobre el impacto del medio ambiente	Realizar capacitación para promover la concientización ecológica													Capacitador	240,00
		Promover en su página o redes sociales el cuidado del medio ambiente													Gerente	-
		Desarrollar talleres para promover el reciclaje y la													Gerente	150,00

		clasificación de desechos.														
		Reducir el consumo eléctrico													Gerente	-
	Alcanzar el comportamiento ético de sus colaboradores	Capacitar a trabajadores en temas de conducta ética													Capacitador	240,00
		Implementar políticas de incentivos para combatir la corrupción													Gerente	-
		Realizar talleres para incentivar una conducta ética en las operaciones de la empresa.													Gerente	150,00
	Integrar en los servicios la protección de sus empleados y protección de datos	Implementar un buzón digital de sugerencias para los empleados													Gerente	150,00
	Lograr que la comunidad considere a la empresa como parte de ella	Convenios de capacitación para niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad													Gerente y Capacitador	240,00
		Concientizar sobre la importancia de vinculación con la comunidad														-

	Conformar un grupo de voluntariado para vinculación de la empresa con la comunidad													Gerente	-
TOTAL															1.782,00

FICHA PARA EVALUAR EL PROCESO DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Esta ficha permitirá evaluar el cumplimento del manual de responsabilidad social dentro de la empresa, evaluando cada uno de los criterios empleados en el manual basándose en las materias de la ISO 26000

MATERIAS	ESTRATEGIAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
		Alto	Medio	Bajo	Nulo
Gobernanza de la organización	Comunicación con los grupos de interés				
	Estrategias y objetivos de RSE				
	Compromiso y rendición de cuentas				
	Cultura de la RSE				
	Uso eficiente de los recursos				
Derechos humanos	Oportunidades de grupos vulnerables				
	Situaciones de riesgos para los derechos humanos				
	Evitar la complicidad				
	Atención a reclamaciones				
	No discriminación de grupos vulnerables				
	Derechos fundamentales de trabajadores				
Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales				
	Condiciones de trabajo y protección laboral				
	Salud y seguridad ocupacional				
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo				
	Dialogo social				
Medio ambiente	Prevención de la contaminación				
	Uso sostenible de los recursos				

	Mitigación y adaptación al cambio climático				
	Cuidado al medioambiente				
	Ahorro de recursos naturales				
Prácticas justas de operación	Anticorrupción				
	Información oportuna				
	Respeto a los derechos de la propiedad				
Asunto de los consumidores	Información objetiva e imparcial y practicas justas de contratación				
	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores				
	Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias				
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores				
Participación activa y desarrollo a la comunidad	Participación activa de la comunidad				
	Educación y cultura				
	Desarrollo y acceso a la tecnología				

g. CONCLUSIONES

El Estudio llevado a cabo en la presente tesis sobre un Manual de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa “Enrique Ullauri” ha permitido generar la propuesta del manual sobre la responsabilidad social empresarial, obteniendo a partir de los manuales investigados.

Se concluye también que la responsabilidad social empresa no debe ser obligatorio sino más bien que sea una iniciativa que tomen todos los empresarios, teniendo en cuenta que la RSE no es solo para generar riquezas, crear empleo, valor agregado, es para el cuidado del medio ambiente, con lo social, económico y también para el cuidado del grupo que lo integran ya sea directa e indirecta.

En cuanto a la revisión bibliográfica sobre los manuales de responsabilidad empresarial es que no existe un solo modelo de manual, si no que cada auctor da su definición según su perspectiva de cómo funciona la RSE en la empresa estudiada. La integración de los elementos conceptuales de la RSE en una estrategia de gestión, permitiéndole a la empresa una manera de aproximarse a la sociedad.

De las encuestas efectuadas a los empleados se demuestra que existe un poco de conocimiento sobre como funcional la Responsabilidad Social Empresarial, muchos de los empleados la relacionaron como algo que solo el gerente o el dueño de la empresa debe cumplirlo y mas no como un compromiso de organización y de la sociedad, lo que se busca al implementar la responsabilidad social es comprometerse al cuidado del medio ambiente y a la sociedad.

Para el análisis de los manuales se concluyó que una organización para mejor sus gestiones de cualquier naturaleza para la implementación de la responsabilidad social empresarial se debe guiar en las materias que otorga la ISO 26000 (gobernanza, derechos humanos, practicas laborables, medio ambiente, practicas justa de operación y participación activa con la comunidad).

Para la propuesta del manual de responsabilidad social empresarial en esta investigación es poder integrar a la empresa en una cultura responsable en derechos humanos, en prácticas laborables, en el cuidado del medio ambiente, en la participación justa con la sociedad, esto generándole un valor agrega que le permitirá ser un ejemplo para las demás empresas de la localidad.

h. RECOMENDACIONES

Finalizada la investigación, se recomienda para una buena aplicación del manual en la empresa “Enrique Ullauri” tener una capacitación sobre la Responsabilidad Social, sobre las Estrategias y Programas Sociales, de tal manera que el empresario y los empleados podrán estar seguros del tema para realizar paso a paso las actividades sociales y para poner en práctica dicho manual.

Teniendo claro que la aplicación de la responsabilidad social no es una pérdida de tiempo si no vas bien una inversión a largo plazo tanto para la empresa, empleados y sociedad, se deberá agregar en el plan de actividades de la empresa capacitaciones sobre el manejo del manual y sobre qué efectos tiene la responsabilidad social empresarial.

Se recomienda a la empresa implementar este manual de responsabilidad social empresarial, ya que se vuelve una empresa más atractiva para empleados, clientes y socios, lo que se llegaría a convertir en una estrategia competitiva, generando mayores ganancias y mayor aceptación en el mercado local.

Elaborar programas de responsabilidad social, sobre los derechos humanos, sobre las prácticas laborales, sobre la gobernanza en una organización, sobre el medio ambiente, sobre las practicas justas y sobre la participación con la comunidad. Estableciendo las acciones que se va a poner en marcha durante el año y los objetivos que se pretende alcanzar, siendo una realidad el hacer de la Responsabilidad Social Empresarial una acción de ganancias para la empresa.

Al aplicar estas recomendaciones, los resultados serán positivos generando una mayor aceptación en la sociedad, creando competitividad en las empresas de la misma línea y sostenibilidad a lo largo del tiempo.

i. Bibliografía

Busque, S. (5 de Febrero de 2018). *Borealis*. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de Borealis: https://www.boreal-is.com/es/blog/mapeo-partes-interesadas-grupos-interes/

Cajiga, Felipe. (2007). *CEMEFI.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de CEMEFI: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Catedra de Economia Social de Mercado. (2012). En C. d. Mercado, B. E. Montoya Arévalo, & P. Martínez Ramo (Edits.), *Catedra de Economia Social de Mercado* (pág. 33). Chihuahua, Mexico, Mexico: Diseño. Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Documentos RSE: file:///D:/documentos%20RSE/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20(Pdf).pdf

Cembranos, E. (25 de 10 de 2013). *erreese:resultados sostenibles.* Obtenido de erreese:resultados sostenibles: http://erreese.com/responsabilidad-social/que-es-un-diagnostico-de-responsabilidad-social/

CERES . (2016). *CERES :consorcio ecuatoriano de responsabilidad social.* Obtenido de CERES :consorcio ecuatoriano de responsabilidad social: http://www.redceres.com/nosotros

Comision de las comunidades Europeas. (18 de Julio de 2001). *Libro Verde.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Libro Verde: file:///D:/EVOLUCIÓN%20DE%20LA%20RSE/Libro%20Verde.pdf

consultores, c. (12 de Diciembre de 2014). *epb.org.bo.* Obtenido de epb.org.bo: http://www.cepb.org.bo/urse/wp-content/uploads/2014/12/18.pdf

Cordero, C., & Cruz, C. d. (Mayo de 2012). *Observatorio del Tercer Sector de Biskaia.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Observatorio del Tercer Sector de Biskaia: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1291_CAST-publicacion.pdf

EKOS. (2016).

Fernando Navarro. (2008). Responsabilidad Social Corporativa. En F. Navarro, *Responsabilidad Social Corporativa* (págs. 25-26). España: ESIC. Recuperado el 15 de 06 de 2019

Fernando Navarro. (s.f.). Responsabilidad Social Corporativa. En F. Navarro, *Responsabilidad Social Corporativa* (págs. 25-26). España: ESIC.

Fundación Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial. (Junio de 2006). *CEGESTI.* Obtenido de CEGESTI: http://www.cegesti.org/manuales/download_manual_rse/Manual_RSE_Espanol.pdf

Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra(CRANA). (2010). *business.com.* Recuperado el martes de agosto de 2019, de business.com: http://www.mas-business.com/docs/guia_diagnostico.pdf

Fundacion Prohumana . (Diciembre de 2006). *Manual de RSE para Pymes.* Obtenido de Manual de RSE para Pymes: http://prohumana.cl/documentos/Guia_RSE_NUEVA.pdf

García Ferrando. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación.* Madrid, España: Alianza Universidad.

GUAMÁN., V. D. (2015). *"ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000, DE LA UNIÓN CEMENTERA NACIONAL COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA –PLANTA GUAPÁN DEL PERIODO 2014.* cuencta.

Henao, J. F. (2013). *repositorio Universidad Nacional de Colombia* . Obtenido de repositorio Universidad Nacional de Colombia : http://bdigital.unal.edu.co/12095/1/7711507.2013.pdf

Herrera, J. C. & J. L. Abreu. (Marzo 2008). *¿Cómo gestionar la responsabilidad social?* Colombia, Colombia: Daena: International Journal of Good Conscience. Universidad Javeriana.

HORTENCIA, P. M. (2019). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR: COMERCIAL Y DE AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, AÑO 2018.* Santo Domingo.

Ilustrado, L. (2001). Diccionario El Pequeño . Venezuela, C.A Caracas: Larousse .

Instituto Ethos y UniEthos. (2008). *Participacion de los stakeholders.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Participacion de los stakeholders: https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Memoria-de-Sostenibilidad-Ethos-e-Uniethos-2008.pdf

ISO 26000. (2010). *ISO 2600 responsabilidad social.* Obtenido de ISO 2600 responsabilidad social: www.iso.org

ISO 26000:2010. (1 de 11 de 2010). Obtenido de ISO 26000:2010: https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf

José, B. C. (2016). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADORFACULTAD DE PSICOLOGÍAPSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL"DIAGNÓSTICO Y CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ENRESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL APLICADA A LA EMPRESA SIEMENS EN EL ECUADORPARA EL AÑO 2015".* Quito.

Lara, I. M., A. M., & Brazales, Y. P. (10 de junio de 2017). La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa. *Dominio de las Ciencias, 3*(3), 1148. Recuperado el 23 de 10 de 2019, de file:///C:/Users/PCIMPO~1/AppData/Local/Temp/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarialEnLaGestionAdmin-6244055-3.pdf

Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H.-R. (s.f.). *La entrevista, recurso flexible y dinámico.*

Laura Díaz-Bravo, Uri Torruco-García, Mildred Martínez-Hernández, Margarita Varela-Ruiz. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico.* Mexico D.F: sistemas de información cientificas. Recuperado el 2019, de https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf

Líderes. (2017). La RSE pasó a ser un nuevo espacio de acción empresarial. *Lideres*.

Montoya, B., & Martinez, P. (2012). *fundamentos eticos de la RSE.* Mexico.

Navarro, F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa.* España: ESIC. Recuperado el 18 de 8 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=CLnHKcDFNhMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Pacheco, J., Castañeda, W. y Caicedo, C. (2004). *Indicadores Integrales de Gestion* (1 edicion ed.). colombia: Mc Graw Hill.

Rauflett, E., Lozano, J., Barrera, E., & Garcia de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial* (primera ed.). Mexico: PEARSON EDUCACION. Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de file:///D:/EVOLUCIÓN%20DE%20LA%20RSE/Responsabilidad%20social%20empresarial.pdf

RAUFLETT, E., LOZANO, J., BARRERA, E., & GARCIA DE LA TORRE, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial.* Mexico: PEARSON EDUCACION.

Rojas, J. L. (2009). *54Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.* veracruz: Académico del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana.

SENPLADES, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida.* Quito: Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural. Quito: SENPLADES.

Tamayo, R. A. (2014). *Universidad Andina Simon Bolivar.* Recuperado el 23 de 10 de 2019, de Universidad Andina Simon Bolivar: http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3775/1/T1330-MBA-Andrade-Dise%C3%B1o.pdf

Zhucozhañay, M. M. (2012). *Repositorio Institucional Universidad de Cuenca* . Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Cuenca : http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1053

j. Anexos

ANEXO 1. Ante Proyecto

TEMA:

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES: CASO "EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA, LTDA, ENRIQUE ULLAURI DEL CANTON CATAMAYO"

PROBLEMÁTICA

Según (Bowen, Edwar R., 1953) la responsabilidad social se ha promovido en la década de los 50 por todo el mundo, la responsabilidad social empresarial es la actividad que debe cumplir toda empresa para el beneficio de todas sus partes como (clientes, empleados, accionistas, comunidad, entorno) con el fin de buscar el beneficio para la empresa y la sociedad.

(Bowen, Edwar R., 1953) dice que la "Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Latinoamérica, ha venido tomando fuerza y conciencia hasta darle el valor y necesidad que esta tiene, estableciendo sus lineamientos como un deber para convertirse en una ventaja competitiva que se adapta a todas las empresas"

Ecuador se ha convertido en un país receptor de empresas en las cuales han solucionado en parte los problemas económicos y el desempleo, pero el tema de RSE se ha dejado en el abandono ya que la mayoría de ellas no cuentan o no han adoptado las políticas sociales y ambientales explicitas, dentro de su gestión empresarial para asumir los impactos generados por sus actividades en el entorno que les rodea, solo han apoyado algunas actividades de filantropía que ejercen en la comunidad desde que se instalaron.

En los últimos tiempos ha aumentado la preocupación por los impactos sociales, ambientales y económicos que ocasiona una empresa, se está contribuyendo al calentamiento global y a aumentar el riesgo de la vida en nuestro planeta.

Este manual de RSE empresarial se basa en tres pilares muy importantes que son la: responsabilidad económica, social y ambiental. adoptar un modelo de gestión no resulta fácil especialmente por no conocer la importancia de alcanzar el equilibrio entre las dimensiones sociales, económicas y medioambientales, que por lo general el interés empresarial se ha orientado solo obtener beneficios, por lo que es necesario innovar en el plano social, lo cual todavía resulta un término complejo y poco definido. Sin embargo, cada vez más organizaciones están optando por aplicar el estándar ISO 26000 para desarrollar sus estrategias de responsabilidad y confían en esta como fuente absoluta de alineación que hace énfasis en siete principios que son: transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad,

respeto a la normativa internacional de comportamiento y respecto a los derechos humanos.

La empresa no cuenta con un manual de responsabilidad empresarial (social, económica o ambiental) para ello es necesario la elaboración de un manual que le permita la mejorar las gestiones dentro de la empresa.

Por los distintos problemas que tienen la empresa surge la necesidad de mejorar aspectos sociales y ambientes que garantices no solo la mejora de las condiciones laborales dentro de la empresa, si no también que se mejore la calidad de vida.

Implementar prácticas de Responsabilidad social no es una tarea sencilla especialmente por no conocer la importancia de alcanzar el equilibrio entre las dimensiones sociales, económicas y medioambientales, por lo general el interés empresarial se ha orientado solo obtener beneficios, por lo que es necesario innovar en el plano social, siendo éste un término muy complejo.

Teniendo en cuenta estos antecedentes se ha planteado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo afecta la falta de un manual de responsabilidad social en la Empresa Enrique Ellauri materiales de Construcción CIA LTDA del cantón Catamayo?

JUSTIFICACION

La conducción socialmente responsable de una empresa, genera decisiones de negocios mejor informadas, construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y de marca, y contribuye, en forma cuantitativa, a la rentabilidad empresarial de largo plazo.

La responsabilidad Social empresarial, se constituye como una herramienta vanguardista que permite abordar tres grandes grupos de problemas: problemas de identidad y cultura empresarial, problemas de entorno y posicionamiento y de desarrollo de la actividad.

La identificación de este tipo de problemas dentro de la empresa contribuye a tomar decisiones que redundaran en el mejoramiento empresarial y directamente sobre la

definición de políticas que direccionen la empresa a nivel social, económico y medioambiental.

Esta investigación busca elaborar un manual de responsabilidad social que, de alternativas para mejorar las gestiones dentro de la empresa, nos permitirá la implementación de manera práctica de los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso de formación de la Administración, como una respuesta a mejorar la calidad académica e investigativa de la región, generando la ayuda para la empresa.

Es por ello que se ha planteado realizar la presente investigación que tiene como objetivo la elaboración de un manual de responsabilidad social empresarial en la empresa de materiales de construcción Enrique Ullauri

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar manual de responsabilidad social empresarial para mejorar las gestiones dentro de la empresa de materiales de construcción cia Ltda. “Enrique Ullauri” del cantón Catamayo.

Objetivos Específicos

- Realizar una revisión bibliográfica sobres los manuales de Responsabilidad social empresarial para mejorar la gestión dentro de la empresa de materiales de construcción cia Ltda. Enrique Ullauri del cantón Catamayo.
- Analizar los manuales de responsabilidad social empresarial para mejorar la gestión dentro de la empresa de materiales de construcción cia Ltda. Enrique Ullauri del cantón Catamayo.
- Propuesta de un manual de responsabilidad social empresarial para mejorar la gestión dentro de la empresa de materiales de construcción cia Ltda. Enrique Ullauri del cantón Catamayo.

MARCO TEORICO

Responsabilidad Social

Las RSE es una herramienta metodológica que nos permite obtener una fotografía de la empresa en materia de RSE, y plasmarla en un documento útil para obtener información del estado interno y externo de la empresa en el ámbito de la responsabilidad social. (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra(CRANA), 2010, pág. 11)

Para realizar un buen análisis**,** hay identificarlos (empleados, clientes, accionistas, sociedad en su conjunto, etc.) para luego poder establecer canales de comunicación con éstos. Es posible que la organización ya tenga en marcha algunos de estos canales. Por ejemplo, las necesidades y expectativas de las personas que trabajan en la empresa podrán detectarse por medio de la observación directa o bien a través de encuestas y entrevistas de clima o satisfacción laboral. En caso contrario será necesario diseñar y poner en marcha metodologías que permitan una comunicación fluida y sistemática. Por último, se tomará en cuenta la **misión, visión y valores** de la organización y los **objetivos** que ésta haya definido para su Responsabilidad Social. (Cembranos, 2013)

Generalidades La responsabilidad social corporativa

El concepto de RSE tiene sus orígenes en el mundo académico en 1953, cuando en el libro de Horward Bowen, *Social Responsabilities of the Businessman*, se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad. Lo significa que la acción de las grandes empresas genera un impacto en las personas lo que hace necesario la vinculación de políticas y toma de decisiones en los directivos con relación a sus objetivos y respetar los valores sociales. (Rauflett, Lozano, Barrera, & Garcia de la Torre, 2012)

Una definición trascendental en la evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial fue dada por Davis y Blomstrom en la primera edición del libro Business and its Environment. Para estos autores, los directivos de las empresas tenían la obligación de ser conscientes del impacto de sus actividades en todo el sistema social. Esta visión tuvo la necesidad de distinguir más allá de los factores económicos e

incorporar a la sociedad en su totalidad (Paladino, Milberg, & Sánchez, 2006) citado por: (Montoya & Martinez, fundamentos eticos de la RSE, 2012))

Los últimos años serán recordados como los años en el que la humanidad avanzó hacia un mayor compromiso sobre lo que significa el desarrollo sostenible y lo que tenemos que lograr para asegurar la viabilidad del planeta mediante la implementación de instrumentos que guían las actividades empresariales. (EKOS, 2016)

Además, Navarro (2008) manifiesta: "Hoy en día tanto las organizaciones económicas como el sector privado no solo entienden la utilidad de aplicar criterios éticos a sus decisiones sino también lo necesario que el hacerlo resulta para la continuidad y desarrollo a largo plazo de sus negocios" (pág. 26).

Existen muchas iniciativas que promueven y dan apoyo a las prácticas de responsabilidad social empresarial como el Pacto Global[14] anunciado en 1999 por el secretario Kofi Annan con el objetivo de alinear las políticas y prácticas administrativas hacia valores éticos y transparentes de las acciones de las organizaciones, el cual consta de 10 principios que se ha dividido en 4 áreas como son derechos humanos condiciones laborales ,medioambiente y anticorrupción, que constituyen una fuente importante para guiar los objetivos empresariales.

Así mismo el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)[15] busca demostrar a través de programas el buen manejo transparente y eficiente de los recursos presentando 4 líneas estratégicas que son: ética y gobernabilidad empresarial, calidad de vida en las empresas, vinculación y compromiso con la comunidad y cuidado y preservación del medio ambiente.

Existen también instrumentos que alinean los aspectos que se debe considerar al memento de implantar medidas de RSC como por ejemplo el instituto Ethos que presenta indicadores que representan una forma de reflexión que ayuda a la organización a entender de forma práctica lo que es RSE y revisar sus acciones. (Instituto Ethos y UniEthos, 2008). Otra iniciativa e instrumento importante es el GRI[16] , creada por organizaciones no gubernamentales como CERES[17] y el instituto TELLUS[18], con la

[14] https://www.pactomundial.org/
[15] www.cemefi.org/
[16] https://www.globalreporting.org/information/about-gri/gri-history/Pages/GRI's history.aspx
[17] https://www.ceres.org/
[18] https://www.tellus.org/

finalidad de crear reportes y medir la sustentabilidad en base a 3 aspectos importantes que son el económico, social, y medioambiental

1.1.Definiciones de la responsabilidad social Corporativa

No existe un solo concepto que describa la responsabilidad social corporativa; pero si algunas interpretaciones de varios autores que se inclinan a un pensamiento en común, coincidiendo en que es de carácter voluntaria y que además una forma de añadir valor a la organización a través de un análisis detallado de algunos de los aspectos sociales, económicas y medioambientales de las actividades.

> Según los autores Rauflett, Lozano, Barrera, & Garcia de la Torre (2012) manifiestan que "La responsabilidad social empresarial (RSE) es una idea que ha posicionado en los diferentes estratos de la sociedad, empresas, universidades, organizaciones sin fines de lucro y gobiernos. Resultado de este posicionamiento es la realización de muchas y diversas acciones por parte de grandes empresas que, con ayuda de organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil y universidades, promueven prácticas de RSE en su cadena de valor" (pág. 2).

> Por otra parte Cajiga, Felipe (2007) nos dice que "Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales6de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común." (pág. 4).

Así también la Comisión de Comunidades Europeas (2001) define a la Responsabilidad social como *"*La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores*"* (pág. 7).

Una organización socialmente responsable tiene la capacidad de percibir los intereses de todos sus involucrados como los accionistas, empleados, prestadores de

servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente para sean partícipes de la gestión de la empresa

Para la Catedra de Economia Social de Mercado (2012)"La Responsabilidad Social Empresarial en suma es la aceptación de la necesidad de un enfoque más responsable de la gestión, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales" (pág. 33)

La responsabilidad social no es más que la actitud correcta que tienen e las empresas con sus grupos de interés, impulsando la competitividad y manteniendo el compromiso con la sociedad.

1.2.La responsabilidad social en Ecuador

La RSE hace unos años atrás era un concepto que no existía en el Ecuador. Con el tiempo, este término se ha convertido en una visión de vinculación con la comunidad y de la oportunidad de fortalecer los negocios, tomando en cuenta a empleados, clientes, proveedores, accionistas y más actores vinculados con una empresa. En Ecuador, el concepto empezó a tomar fuerza hace unos diez años aproximadamente y se hace cada vez más importante. Las empresas grandes en general se han adaptado en este camino importante. Ciertas empresas ya cuentan con departamentos dedicados exclusivamente a promover la RSE, así como personal especializado en el tema.

En cuanto las pequeñas y medianas empresas, es un tema poco desarrollado y complejo. Ya que tienen o les dan más importancia a otras prioridades, sin embargo, es agradable encontrar casos de empresas, de distintos tamaños, que ya hablan del tema y que se preocupan de controlar los impactos que sus actividades que causan en la sociedad. Los expertos en la materia consideran que el crecimiento de la sostenibilidad va a ser natural en función de las necesidades de cada grupo de interés, de cada empresa y sus impactos en la sociedad. (Lideres, 2017)

En ecuador existen organizaciones como el IRSE que guían a las organizaciones a practicar RSE con base en metodología y CERES que se ha caracterizado por promover un enfoque corporativo basado en la generación de un valor agregado empresarial, buscando involucrar, sensibilizar y apoyar la dirección de los negocios de manera

socialmente responsable, como un mecanismo que transforme y movilice hacia una sociedad más justa y sostenible. (CERES , 2016)

1.3.La responsabilidad social en las organizaciones del tercer sector

Las organizaciones del tercer sector incluyen a cooperativas, empresas de trabajo asociado, organizaciones no lucrativas, sociedades laborares, asociaciones caritativas, etc. Según Cordero & Cruz miembros del Observatorio del tercer sector de Bizkaia (2012) menciona que "la responsabilidad social es una obligación y un compromiso de cualquier organización con sus "partes interesadas" y, sobre todo, con sus destinatarias y destinatarios últimos, que en el caso de las organizaciones del Tercer Sector Social y de las que trabajan en el ámbito de la cooperación al desarrollo, son las personas, familias y comunidades en situación de exclusión o vulnerabilidad." (pág. 5).

En estas organizaciones la responsabilidad social corporativa se enmarca en los siguientes principios que son : respeto a los derechos humanos ,respeto a la ley y compromiso ético ,principio de responsabilidad ,adopción de un comportamiento ético, orientación a las partes interesadas ,integración transversal de la responsabilidad social en la organización, principios de prevención y precaución, transparencia y rendición de cuentas ,sistema de medición control y mejora continua, actuación en las áreas de influencia, puntos que debe gestionar el gobierno de la entidad. (Cordero & Cruz, 2012, págs. 15-16)

2. Modelo de gestión

Un Modelo de Gestión es una guía que considera ámbitos de gestión, que incluyen dimensiones y herramientas de evaluación que permiten analizar la gestión de una forma más amplia, se incorporan los aprendizajes y se entregan los lineamientos claves para un proceso exitoso de implementación de RSE. (Fundacion Prohumana , 2006)

2.1.Norma ISO 26000

Según la ISO 26000 (2010) manifiesta que**:**

> "Es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RSE. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más".

2.2.Principios de la norma ISO 26000

Los involucrados que participaron con el desarrollo de esta norma entienden que existen varios principios para la responsabilidad social, sin embargo acordaron que las organizaciones deberían respetar como mínimo los siguientes siete principios que se describen a continuación: Principio 1.-Rendición de cuentas, Principio 2.-Transparencia,Principio 3.-Comportamiento ético, Principio 4.-Respeto a los intereses de las parte interesadas, Principio 5.-Respeto al principio de legalidad, Principio 6.-Respeto a la norma internacional de comportamiento, Principio 7.-Respeto a los derechos humanos. (ISO 26000:2010, 2010)

3. Contenido de la norma ISO 26000

El contenido de la norma ISO 26000[19] está estructurado de la siguiente manera:

Prólogo

Introducción

1 objeto y campo de aplicación

2 términos y definiciones

3 comprender la responsabilidad social

4 principios de la responsabilidad social

5 reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas

6 orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social

[19] https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

7 orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

. Anexo A – Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

Anexo B – Abreviaturas

4. Manual de responsabilidad social ´

Según la Fundación Centro de Gestión Tecnológica e Informática **Fuente especificada no válida.**un manual" tiene el objetivo de brindar una guía para que las empresas integren la RSE dentro de su estrategia organizacional y logren, de esta forma, generar resultados tangibles que se traduzcan en una mayor competitividad"

Fuente especificada no válida..

Según la organización de C&M consultores **Fuente especificada no válida.** en su manual de responsabilidad nos presenta al menos los siguientes puntos que deben ser parte de un manual dependiendo de la complejidad de la organización:

h) Introducción
i) Objetivos
j) Actualización
k) Alcance
l) Gestión de la RSE
m) Seguimiento y medición
n) Gestión de los recursos
o) Materias de la norma ISO 26000

La norma nos presenta las siguientes materias:

1.-Gobernanza de la organización

2.-Derechos humanos. -Debida diligencia, Situaciones de riesgo para los derechos humanos, Evitar la complicidad, Resolución de reclamaciones, Discriminación y grupos vulnerables, Derechos civiles y políticos, Derechos económicos, sociales y culturales, Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

3.-Prácticas laborales. -Trabajo y relaciones laborales, Condiciones de trabajo y protección social, Diálogo social, Salud y seguridad en el trabajo, Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

4.-Medio ambiente. -Prevención de la contaminación**,** Uso sostenible de los recursos**,** Mitigación y adaptación al cambio climático**,** Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales

5.-Prácticas justas de operación. -Anticorrupción**,** Participación política responsable**,** Competencia justa**,** Promover la responsabilidad social en la cadena de valor**,** Respeto a los derechos de la propiedad.

6- Asuntos de consumidores. -Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, Protección de la salud y la seguridad de los consumidores, Consumo sostenible, Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, Protección y privacidad de los datos de los consumidores, Acceso a servicios esenciales, Educación y toma de conciencia de consumidores.

7.-Participación activa y desarrollo de la comunidad. -Participación activa de la comunidad, Educación y cultura, Creación de empleo y desarrollo de habilidades, Desarrollo y acceso a la tecnología, Generación de riqueza e ingresos, Salud, Inversión social**Fuente especificada no válida.**.

k. Metodología

1. Tipo de estudio

Para la presente investigación titulada “Elaboración de un manual de responsabilidad social empresarial Enrique Ullauri en el cantón Catamayo” constituye un estudio con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y el alcance de esta investigación es descriptivo.

2. Área de estudio

El área de investigación se la realizara en la empresa “Enrique Ullauri Materiales de Construcción CIA LTDA “encargada en la distribución y comercialización de materiales de construcción para el cantón Catamayo.

3. Técnicas de Instrumento y Recolección de Datos

La técnica para la recolección de datos será la encuesta, la misma que se será aplicada a los trabajadores de la empresa una vez otorgado el permiso por parte del gerente de la empresa.

El instrumento a utilizarse será la encuesta para conocer el nivel de conocimiento que existe en los grupos de interés respecto a la responsabilidad empresarial en la empresa, analizando los criterios que nos permitan la elaboración de estrategias de elección.

l. Cronograma

	DEL01 DE OCTUBRE AL 10 DE ABRIL																							
	OCTUBRE				**NOVIEMBRE**				**DICIEMBRE**				**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**			
Objetivo/actividad	**Semana**				**Semana**				**Semana**				**Semana**				**Semana**				**Semana**			
	1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Objetivo 1: Realizar una revisión bibliográfica sobres los manuales de Responsabilidad social empresarial para mejorar la gestión dentro de la empresa de materiales de construcción cia Ltda. Enrique Ullauri del cantón Catamayo.																								
Visita previa la empresa																								
Identificar los factores que influyen																								
Determinación del tamaño de la muestra																								
Entrevista con el Gerente																								
Aplicación de las Encuesta a empleados y socios																								
Tabulación de la Encuesta																								
Análisis e Interpretación de los datos.																								
Objetivo 2: Analizar los manuales de responsabilidad social empresarial para mejorar la gestión dentro de la empresa de materiales de construcción cia Ltda. Enrique Ullauri del cantón Catamayo.																								
Identificación de fortalezas y debilidades en cuanto a la Responsabilidad Social.																								
Análisis de las estrategias basadas en las materias de la norma ISO26000.																								
Definir las estrategias de mejora en responsabilidad social para la empresa																								
Objetivo 3: Propuesta de un manual de responsabilidad social empresarial para mejorar la gestión dentro de la empresa de materiales de construcción cia Ltda. Enrique Ullauri del cantón Catamayo.																								
Adaptación de la norma a las actividades de gestión de la organización.																								
Elaboración del manual de Responsabilidad Social																								
Socialización del modelo de Responsabilidad social																								
Entrega del modelo de Responsabilidad social																								

m. Presupuesto y Financiamiento

1. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Anillados	4	unidad	$1,25	$5,00
Investigación				$150,00
Copias	200	unidad	$0,03	$6,00
Internet	6	plan al mes	$25,00	$150,00
Carpetas	5	unidad	$0,40	$2,00
Trasporte	250	viajes	$1,30	$325,00
Hojas A4	3	pacas	$5,00	$15,00
Esfero Gráficos	3	unidad	$0,35	$1,05
Flash USB	2	unidad	$15,00	$30,00
Impresiones	200	unidad	$0,05	$10,00
Alimentación				$360,00
			TOTAL	$1.054,05

2. FINANCIAMIENTO

El presente proyecto será financiado por el autor, debido a que es un trabajo con fines académicos.

n. Bibliografía

Busque, S. (5 de Febrero de 2018). *Borealis*. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de Borealis: https://www.boreal-is.com/es/blog/mapeo-partes-interesadas-grupos-interes/

Cajiga, Felipe. (2007). *CEMEFI.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de CEMEFI: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Catedra de Economia Social de Mercado. (2012). En C. d. Mercado, B. E. Montoya Arévalo, & P. Martínez Ramo (Edits.), *Catedra de Economia Social de Mercado* (pág. 33). Chihuahua, Mexico, Mexico: Diseño. Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Documentos RSE: file:///D:/documentos%20RSE/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20(Pdf).pdf

Cembranos, E. (25 de 10 de 2013). *erreese:resultados sostenibles.* Obtenido de erreese:resultados sostenibles: http://erreese.com/responsabilidad-social/que-es-un-diagnostico-de-responsabilidad-social/

CERES . (2016). *CERES :consorcio ecuatoriano de responsabilidad social.* Obtenido de CERES :consorcio ecuatoriano de responsabilidad social: http://www.redceres.com/nosotros

Comision de las comunidades Europeas. (18 de Julio de 2001). *Libro Verde.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Libro Verde: file:///D:/EVOLUCIÓN%20DE%20LA%20RSE/Libro%20Verde.pdf

Cordero, C., & Cruz, C. d. (Mayo de 2012). *Observatorio del Tercer Sector de Biskaia.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Observatorio del Tercer Sector de Biskaia: http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1291_CAST-publicacion.pdf

EKOS. (2016).

Fernando Navarro. (2008). Responsabilidad Social Corporativa. En F. Navarro, *Responsabilidad Social Corporativa* (págs. 25-26). España: ESIC. Recuperado el 15 de 06 de 2019

Fernando Navarro. (s.f.). Responsabilidad Social Corporativa. En F. Navarro, *Responsabilidad Social Corporativa* (págs. 25-26). España: ESIC.

Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra(CRANA). (2010). *business.com.* Recuperado el martes de agosto de 2019, de business.com: http://www.mas-business.com/docs/guia_diagnostico.pdf

Fundacion Prohumana . (Diciembre de 2006). *Manual de RSE para Pymes.* Obtenido de Manual de RSE para Pymes: http://prohumana.cl/documentos/Guia_RSE_NUEVA.pdf

Instituto Ethos y UniEthos. (2008). *Participacion de los stakeholders.* Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de Participacion de los stakeholders:

https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Memoria-de-Sostenibilidad-Ethos-e-Uniethos-2008.pdf

ISO 26000. (2010). *ISO 2600 responsabilidad social.* Obtenido de ISO 2600 responsabilidad social: www.iso.org

ISO 26000:2010. (2010). Obtenido de ISO 26000:2010: https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf

Lideres. (2017). La RSE pasó a ser un nuevo espacio de acción empresarial. *Lideres*.

Montoya, B., & Martinez, P. (2012). *fundamentos eticos de la RSE*. Mexico.

Navarro, F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa.* España: ESIC. Recuperado el 18 de 8 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=CLnHKcDFNhMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

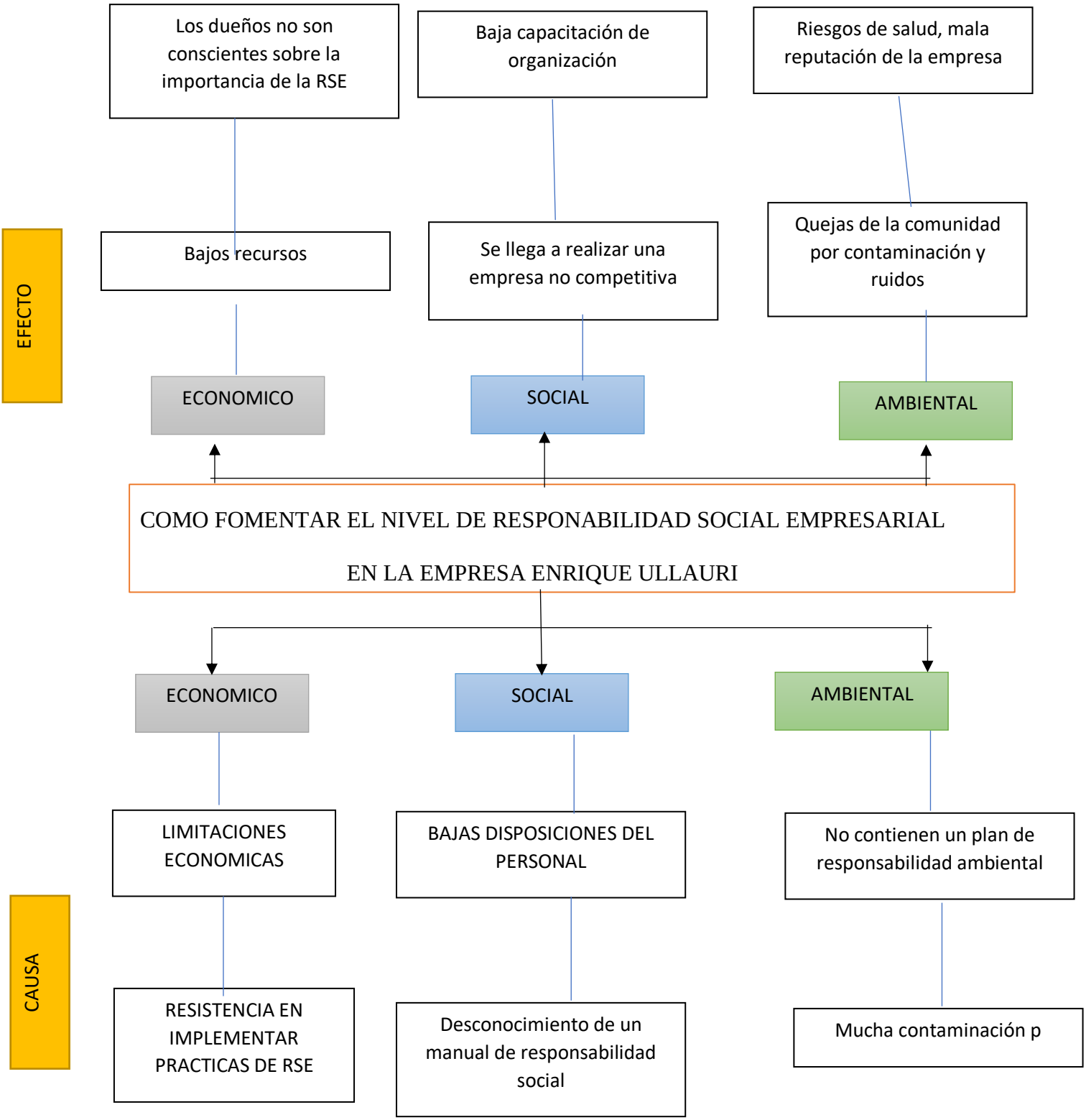
Rauflett, E., Lozano, J., Barrera, E., & Garcia de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial* (primera ed.). Mexico: PEARSON EDUCACION. Recuperado el 18 de Agosto de 2019, de file:///D:/EVOLUCIÓN%20DE%20LA%20RSE/Responsabilidad%20social%20empresarial.pdf

RAUFLETT, E., LOZANO, J., BARRERA, E., & GARCIA DE LA TORRE, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial.* Mexico: PEARSON EDUCACION.

b. ANEXO

Anexo

ARBOL DE PROBLEMA



FORMATO DE FICHA BIBLIOGRÁFICA

Anexo

FICHA BIBLIOGRAFICA N.º		Resumen:
Tipo de Fuente:		
Autor		
Título		
Nombre de la editorial		
Año de Publicación		
ISBN		
Ciudad		
Número de páginas		
URL		

ANEXO #2 Entrevista del Gerente

PREGUNTAS DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA "ENRIQUE ULLAURI"

El presente cuestionario de entrevista tiene la finalidad de obtener información para conocer el nivel de conocimiento en cuanto a responsabilidad social que tiene la empresa, basado en variables de la norma internacional ISO 26000, para el trabajo de titulación: *MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES: CASO "EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA, LTDA, ENRIQUE ULLAURI DEL CANTON CATAMAYO"*

1. **¿**Qué entiende por responsabilidad social?

……

2. ¿Quiénes cree que debería ser el agente que promueva la responsabilidad social?

……

3. ¿Cuáles cree que serían los principales obstáculos que existe para poder incorporar estrategias de responsabilidad social en una organización?

……

Materia 1: Gobernanza de la organización
4. Las estrategias y objetivos de la organización reflejan compromiso con la responsabilidad social
5. La organización está dispuesta a rendir cuentas, en cuanto a la revisión de decisiones incorrectas que provocan daños
6. ¿La organización fomenta el ambiente y la cultura basados en principios de RSE a sus trabajadores?
7. Usa eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos.

8. Promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización.
Materia 2: Derechos humanos
9. ¿Se trata con equidad a todas las personas? Por ejemplo, ¿contrata a las personas más calificadas sin discriminarlas por género, orientación sexual, edad, raza u otra razón?
10. Se evitan las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.
11. Se respeta la libertad de opinión, expresión, reunión pacífica y asociación de todos sus grupos de interés. (empleados, socios, proveedores. etc.)
12. La organización facilita el acceso a la educación, proporcionando apoyo y facilidades. ¿Por ejemplo, otorgando becas o cursos para hijos de empleados y socios?
Materia 3: Prácticas laborales
13. Se da importancia al empleo seguro, evitando los contratos temporales.
14. Se protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores, socios y personas vinculadas a la actividad
15. La organización maneja sistemas de salida (despidos), orientando al trabajador sobre los posibles pasos a seguir
16. Atiende y resuelve las reclamaciones de sus clientes, trabajadores, y socios oportunamente.
17. La organización, establece programas entre empleados y socios que promuevan la salud y el bienestar.
Materia 4: Medioambiente
18. Promueve e informa acerca de sus fuentes de contaminación como el consumo de agua, el reciclaje y el consumo de energía con estrategias sostenibles.
19. Se identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades
20. La organización, implementa medidas para reducir y minimizar la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia.
21. ¿La organización utiliza materiales reciclados?
22. Se tiene programas de prevención y preparación ante accidentes naturales, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, y otras partes interesadas
Materia 5: Practicas justas de operación
23. ¿La organización, identifica los riesgos de corrupción e implementa políticas y prácticas para combatirlos?

24. La organización toma medidas para evitar o reducir los riesgos en materia de seguridad y salud o protección social de sus empleados y socios.
25. Conoce las leyes nacionales e internacionales que regulan la actividad de la organización.
26. ¿Se segura que los miembros conozcan la legislación local acerca de las actividades propias?
27. ¿La organización, da el seguimiento adecuado de las empresas con las que se relaciona?
Materia 6: Participación activa y desarrollo de la comunidad
28. La organización promueve, oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables para ayudar a erradicar el analfabetismo y a potenciar el conocimiento local.
29. La organización tiene alianzas con entidades internacionales, tales como universidades, centros de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico
30. La organización, contribuye con programas y alianzas que apoyen en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos, para promover el espíritu emprendedor.
31. La empresa ayuda a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad

ANEXO #3 Entrevista a Empleados

CUESTIONARIO PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA "ENRIQUE ULLAURI"

El presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información sobre el conocimiento de la responsabilidad social que tiene la empresa, basado en la norma internacional ISO 26000, para el Proyecto de titulación *MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES: CASO "EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA, LTDA, ENRIQUE ULLAURI DEL CANTON CATAMAYO*

1. ¿Qué entiende por responsabilidad social?

……

2. ¿Qué agente cree que debería promover la responsabilidad social?

   ……

3. ¿Cuáles cree que serían los principales obstáculos que existe para poder incorporar estrategias de responsabilidad social en la empresa?

…….

Responsa las siguientes preguntas según la denominación sea correspondiente:

1. Nulo
2. Bajo
3. Medio
4. Alto
5. Muy Alto

Gobernanza de la organización	1	2	3	4	5
4. Las estrategias y objetivos de la empresa reflejan el compromiso con la Responsabilidad Social					
5. La empresa rinde cuentas, en cuanto a la revisión de decisiones incorrectas que provocan daños.					

6. La organización fomenta el ambiente y la cultura basados en principios como transparencia, comportamiento ético, respeto a los derechos humanos.					
7. La empresa promueve la participación de colaboradores de todos los niveles para la toma de decisiones					
Derechos humanos					
8. ¿La empresa trata con equidad a todos los trabajadores?					
9. La empresa respeta la libertad de opinión, expresión, reunión pacífica y asociación de sus empleados.					
10. La organización le facilita el acceso a la educación, proporcionando apoyo y facilidades. ¿Por ejemplo, otorgando capacitaciones becas o cursos?					
Materia 3: Prácticas laborales					
11. ¿La empresa da importancia al empleo seguro, evitando los contratos temporales?					
12. ¿La empresa protege sus datos y privacidad personal?					
13. ¿La organización maneja sistemas de salida (despidos), orientando al trabajador sobre los posibles pasos a seguir?					
14. ¿Atiende y/o resuelve las reclamaciones de sus empleados., clientes, proveedores y socios. etc.?					
15. ¿La organización, establece programas entre empleados y socios que promuevan la salud y el bienestar familiar?					
Medioambiente					
16. La empresa promueve e informa acerca de sus fuentes de contaminación como el consumo de agua, el reciclaje y el consumo de energía con estrategias sostenibles.					
17. La empresa promueve medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia.					
18. ¿La organización promueve el uso de materiales reciclados?					
19. ¿La empresa le involucra en programas de prevención y preparación ante accidentes naturales?					

Practicas justas de operación					
20. ¿La empresa implementa políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión?					
21. la empresa le ofrece medidas en materia de seguridad y salud o protección social a sus empleados?					
22. la empresa le hace conocer sobre las leyes nacionales e internacionales que regulan la actividad de la organización.					
Participación activa y desarrollo de la comunidad					
23. La empresa promueve, oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados, para ayudar a erradicar el analfabetismo y a potenciar el conocimiento local.					
24. La empresa contribuye con programas y alianzas que apoyen en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos para promover el espíritu emprendedor.					
25. La empresa proporciona el desarrollo de tecnologías que contribuyan a resolver problemas sociales y ambientales					
26. La empresa ayuda a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad					

ANEXO #4 Encuesta a Clientes

CUESTIONARIO REALIZADO A LOS CLIENTES

El presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información sobre el conocimiento de la responsabilidad social que tiene la empresa, basado en la norma internacional ISO 26000, para el Proyecto de titulación ***MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES: CASO "EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIA, LTDA, ENRIQUE ULLAURI DEL CANTON CATAMAYO***

Género: Femenino ( ) Masculino ( )

1. ¿conoce que sígnica responsabilidad social empresarial?

Si ( ) No ( )

2. De los siguientes literales. ¿Qué entiende de responsabilidad social empresarial?

( ) obligación de responder ante la sociedad en lo general y ante algunos grupos en lo específico

( ) es una obligación que las empresas deben cumplir

( ) es la responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente

Otros…… …….

3. Con que relacionaría la responsabilidad social empresarial. Selecciona una opción.

( ) cuidado del medio ambiente

( )relación cliente y empresa

( )relación con el trabajador

( )relación con la comunidad

Medio Ambiente

4. Usted como cliente de la empresa enrique Ullauri cree que cumple con las ordenanzas municipales a la hora de reciclar los residuos.

Si ( ) No ( )

5. La empresa a la hora de entregar el producto la realiza utilizando fundas o balsas amigables con el medio ambiente.

Si ( ) No ( )

6. la empresa vende productos reciclados.

Si ( ) No ( )

Derecho Humanos

7. la empresa trata por igual a la hora de atender.

Si ( ) No ( )

8. la empresa respeta las opiniones de los clientes.

Si ( ) No ( )

Consumidor

9. la empresa otorga información de un producto antes de adquirirlo.

Si ( ) No ( )

10. la empresa acepta sugerencias u opiniones.

Si ( ) No ( )

11. la empresa cuenta con Servio a domicilio por parte de sus empleados.

Si ( ) No ( )

12. cómo califica los productos o servicios de la empresa.

Excelente ( ) bueno ( ) regular ( ) malo ( )

Anexo #5

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Genero 41
Tabla 2¿Conoce que significa responsabilidad social empresarial? 42
Tabla 3¿Qué entiende de responsabilidad social empresarial? 43
Tabla 4 Usted como cliente de la empresa enrique Ullauri cree que cumple con las ordenanzas municipales a la hora de reciclar los residuos. 44
Tabla 5 La empresa a la hora de entregar el producto la realiza utilizando fundas o bolsas amigables con el medio ambiente. 45
Tabla 6 La empresa vende productos reciclados 46
Tabla 7 La empresa trata por igual a la hora de atender 47
Tabla 8 La empresa respeta las opiniones de los clientes. 48
Tabla 9 La empresa otorga información de un producto antes de adquirirlo. 49
Tabla 10 La empresa acepta sugerencias u opiniones. 50
Tabla 11 La empresa cuenta con servicio a domicilio por parte de sus empleados 51
Tabla 12 Como califica los productos o servicios de la empresa. 52
Tabla 13 estrategias y objetivos con la RSE 54
Tabla 14 decisiones incorrectas que provocan daños 55
Tabla 15 la organización fomenta el ambiente y la cultura 56
Tabla 16 participación de colaboradores 57
Tabla 17 trata con equidad al trabajador 58
Tabla 18 respeta la libertad de opinión 59
Tabla 19 acceso a la educación. 60
Tabla 20 empleo seguro 61
Tabla 21 protección de datos 62
Tabla 22 maneja sistemas de salida 63
Tabla 23 relaciones de los empleados 64
Tabla 24 programas entre empleados 65
Tabla 25 la empresa informa acerca de las fuentes de contaminación 66
Tabla 26 promueve medidas para reducir la contaminación 67
Tabla 27 materiales reciclados 68
Tabla 28 programa de prevención 69
Tabla 29 políticas y practicas 70
Tabla 30 seguridad y salud 71
Tabla 31 leyes nacionales e internacionales 72
Tabla 32 oportunidades de aprendizaje 73
Tabla 33 programas y alianzas 74