



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“Propuesta de un modelo de Responsabilidad Social
Empresarial para PYMES con elementos de la Norma ISO
26000”**

**Tesis previa a la obtención del título de:
Master en Administración de Empresas**

Autor: Ing. Mario Andrés Molina Galarza

Director: Ing. Iván Coronel

Cuenca – Ecuador

2014

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a mi DIOS por su infinita bondad, amor y apoyo en estos momentos difíciles pero de enseñanza para con mi familia y mi persona. Gracias a él, puedo culminar una etapa más en mi vida profesional que de seguro ha sido intensa en conocimientos, amistades y experiencias tanto académicas como personales; es por eso que con el desarrollo de este trabajo espero retribuir de alguna manera a la sociedad por todo lo que me ha regalado en mis 27 años de vida.

A mis queridos padres, que a más de ser los pilares fundamentales en mí vida, han sido mis primeros profesores y amigos. Gracias por su apoyo incondicional y sus enseñanzas en valores y principios que han influido directamente en mi formación personal y me han impulsado a triunfar y no desvanecer ante las adversidades de la vida.

A mis hermanos, que son mi inspiración y mis ganas de seguir superándome. Como no recordar la frase “Juntos Vamos a Triunfar”, que fue el inicio de este largo camino y actualmente se ve plasmada en cada uno de nosotros como profesionales de bien.

AGRADECIMIENTOS

A mi padre Mario Vicente, por su amor incondicional y ser mi ejemplo a seguir. Gracias por tu tiempo, dedicación y apoyo para la realización de este trabajo de Tesis, sin ti no lo hubiera conseguido.

A mi madre Marcelita, por su fortaleza y ganas de salir adelante. Gracias por enseñarme que las cosas más lindas de la vida son las más sencillas, eres mi razón de ser y el motor que da alegría a nuestro hogar.

A mis hermanos Juanito y María Cristina, por creer en mí y compartir conmigo todos mis triunfos y derrotas a lo largo de mi vida.

De una manera especial, quiero agradecer al Ing. Iván Coronel, por su amistad, apoyo y sugerencias en el desarrollo de este trabajo de Tesis.

RESUMEN

Este trabajo de tesis ha sido elaborado con el objetivo de determinar los principales problemas que impiden la aplicación de la “Responsabilidad Social Empresarial” en las PYMES, para así desarrollar la “Propuesta de un modelo con elementos de la Norma ISO 26000”.

En el primer capítulo abordamos el marco teórico sobre el tema en cuestión, en los capítulos segundo y tercero realizamos un “Diagnóstico Inicial” de las PYMES en general y desarrollamos el “Modelo de RSE” respectivamente.

Finalmente generamos una discusión, identificando mitos, problemáticas e impactos positivos que ocasiona la RSE, demostrando que las empresas a más de obtener beneficios tangibles como el dinero, también logran actuaciones sostenibles y sustentables que se reflejan en una mejor imagen interna, reputación corporativa, ética empresarial, cultura organizacional y compromiso integral con el medio ambiente.

PALABRAS CLAVE

Sostenibilidad, Responsabilidad Social Empresarial, Pequeñas y medianas empresas (PYMES), Grupos de Interés, Lista de Chequeo

ABSTRACT Y KEYWORDS

ABSTRACT

This research paper has been developed with the aim to identify the main problems that impede the implementation of the "Corporate Social Responsibility"(CSR) in SMEs so as to develop the "Prposal for a model with elements of the ISO 26000 norm".

In the first chapter we address the theoretical framework on the issue proposed; in the second and third chapters we perform an "Initial diagnosis" of SMEs in general and develop the "CSR Model" respectively.

Finally, we generate a discussion, identifying myths, problems and positive impacts caused by the CRS, demonstrating that companies besides having tangible benefits like money also achieve sustained and sustainable actions that are reflected in better internal image, corporate reputation, business ethics, organizational culture and comprehensive commitment to the environment.

KEYWORDS: Sustainability, Corporate Social Responsibility, Small and Medium Enterprises (SMEs), Interest Groups, Checklist.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	IV
PALABRAS CLAVE	IV
ABSTRACT Y KEYWORDS	V
ÍNDICE DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE TABLAS	XII

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO PRIMERO: MARCO DE REFERENCIA Y METODOLOGÍA	3
1.1 Marco de Referencia (Fundamentación Teórica sobre las PYMES y la RSE)	3
1.1.1 ¿Qué es una PYME?	3
1.1.1.1 Características de las PYMES	4
1.1.1.2 Principales debilidades de las PYMES	4
1.1.1.3 Incentivos para fortalecer las PYMES presentes en el Código de la Producción	5
1.1.1.4 PYMES en Latinoamérica	5
1.1.2 ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	6
1.1.2.1 Historia y Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial	6
1.1.2.2 ¿Qué es el Desarrollo Sostenible?	7
1.1.2.3 Criterios sobre Filantropía Empresarial, Inversión Social y Responsabilidad Social.	7
1.1.3 Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica	8
1.1.4 Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador	10
1.1.5 La Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social	11
1.2 Principios de la RSE según la NORMA ISO 26000	12
1.3 Materias de la RSE según la NORMA ISO 26000	15
1.3.1 Objetivos de Desarrollo del Milenio	19
1.4 Grupos de Interés o partes Interesadas	20

1.4.1	Grupos de Interés Internos _____	21
1.4.2	Grupos de Interés Externos _____	22
1.5	Marco Legal y Organismos reguladores _____	25
1.5.1	Grado de cumplimiento de las Obligaciones Legales en Latinoamérica _____	25
1.5.2	Marco Legal y Disposiciones para las PYMES exigidos por el Ecuador _____	27
1.5.2.1	Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (Cprod) _____	27
1.5.2.2	Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (LEPS) _____	27
1.5.2.3	Ley orgánica de regulación y control de poder de mercado (LCPM) _____	28
1.5.2.4	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente _____	28
1.5.3	Disposiciones Generales para Empresas en temas de Medio Ambiente _____	28
1.5.4	Las PYMES frente a las normas Internacionales _____	29
1.5.5	Reformas laborales, Organismo Reguladores y Fuentes de Información _____	29
1.6	Integración de la Responsabilidad Social Empresarial en una Organización	30
1.6.1	¿Cómo comprender la Responsabilidad Social de una organización? _____	31
1.6.2	¿Cómo aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social? _____	32
1.6.3	¿Cómo establecer el rumbo de una organización hacia la RSE? _____	32
1.6.4	¿Qué conseguimos con la incorporación de la RSE dentro de la Gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización? _____	33
1.6.5	¿Cuál es el papel de la comunicación en la RS? _____	33
1.7	Conclusiones del Capítulo Primero: _____	34
2.	CAPITULO SEGUNDO: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS PYMES EN LO QUE RESPECTA A RSE _____	35
2.1	Análisis de la información secundaria _____	35
2.1.1	Información de las PYMES en Latinoamérica _____	36
2.1.2	Información de las PYMES en el Ecuador _____	38
2.1.3	Informes de Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador _____	39
2.1.4	Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial existentes en el Ecuador _____	42
2.1.4.1	El Ministerio de la Producción (MIPRO). _____	42
2.1.4.2	La Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC). _____	42
2.1.4.3	La Cámara de Comercio de Cuenca. _____	43
2.1.4.4	El Banco de Guayaquil. _____	43
2.1.4.5	La Cruz Roja. _____	43
2.1.4.6	Empresas Varias. _____	44
2.2	Generación y Aplicación Encuestas y Entrevistas de Responsabilidad Social Empresarial _____	44

2.2.1	Generación de la Encuesta _____	44
2.2.2	Generación de la Entrevista _____	49
2.3	Resultados de las Encuestas y Entrevistas sobre Responsabilidad Social Empresarial _____	49
2.3.1	Resultados de la Encuestas de RSE _____	49
2.3.2	Resultados de la Entrevistas de RSE _____	61
2.4	Requerimientos y expectativas de los Grupos de Interés _____	68
2.4.1	Requerimientos y expectativas de los Clientes Internos y su correspondencia con la Norma ISO 26000. _____	69
2.4.2	Requerimientos y Expectativas de los Clientes Externos y su correspondencia con la Norma ISO 26000. _____	70
2.5	FODA de Responsabilidad Social Empresarial con respecto a las PYMES _____	71
2.5.1	FODA DE PYMES VS RSE _____	71
2.5.2	FODA DE RSE VS PYMES _____	72
2.6	Listas de chequeo y aspecto legal y reglamentario enfocados a la RSE _____	73
2.6.1	Objetivos de las Listas de Chequeo de RSE para PYMES _____	74
2.6.2	Requisitos de RSE tomando como fuente de referencia la Norma ISO 26000 para la elaboración de las Listas de Chequeo. _____	74
2.6.3	Elaboración de Listas de Chequeo para PYMES _____	75
2.6.4	Valoración de la Lista de Chequeo _____	78
2.7	Conclusiones del Capítulo Segundo _____	80
3.	<i>CAPÍTULO TERCERO: DISEÑO Y PROPUESTA DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES _____</i>	83
3.1	Análisis Previo _____	84
3.1.1	1 Compromiso de la Dirección con el Diagnóstico: _____	84
3.1.2	2 Equipo de trabajo: _____	85
3.1.3	3 Formación: _____	86
3.1.4	4 Misión y Visión: _____	87
3.1.5	5 Valores Empresariales: _____	88
3.1.6	6 Grupos de interés (identificación): _____	88
3.2	Lista de Chequeo de Responsabilidad Social Empresarial. (Aplicación) _____	89
3.2.1	Valoración de la Lista de Chequeo. _____	91
3.2.2	Revisión de procedimientos existentes y no existentes en las empresas analizadas _____	92
3.3	Análisis de las Dimensiones de la RSE en base a indicadores y sus principales beneficios tangibles e intangibles _____	94
3.4	Determinación de Objetivos, Metas y estrategias para las prácticas de RSE _____	97

3.4.1	Objetivos y estrategias para las Prácticas de RSE	98
3.4.2	Criterios y estrategias de consideración al momento de aplicar RSE en las PYMES	98
3.4.3	Matriz de Objetivos, Metas y Estrategias	99
3.5	Delimitación de Políticas Generales sobre RSE	100
3.6	Elaboración del Plan de Acción con actividades, responsables y tiempos	102
3.7	Consideraciones Generales para garantizar el éxito del modelo y su aplicación en la práctica	103
3.8	Conclusiones del Capítulo Tercero	104
4.	<i>CAPÍTULO CUARTO: DISCUSION</i>	106
4.1	Mitos de la RSE	106
4.2	Identificación de las Problemáticas del sector al aplicar RSE en PYMES	107
4.3	Impactos deseados en el estudio	109
	<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	110
	Conclusiones	110
	Recomendaciones	112
	<i>GLOSARIO DE SIGLAS Y TÉRMINOS</i>	114
	<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	115
	<i>ANEXOS</i>	117
	ANEXO 1: Definición de las PYMES utilizadas en los estudios de Latinoamérica	117
	ANEXO 2: MIEMBRO CERES	118
	ANEXO 3: LISTADO DE PYMES EN LA CIUDAD DE CUENCA QUE REALICEN ACTIVIDADES MANUFACTURERAS	119
	ANEXO 4. EMPRESAS AFILIADAS A LA CAMARA DE LA PEQUEÑA INDUSTRIA DEL AZUAY (CAPIA) HASTA MARZO DEL 2014	123
	ANEXO 5: FORMATO DE ENTREVISTA SOBRE RSE DESARROLLADA POR LA CAPIA.	124
	ANEXO 6. LISTA DE CHEQUEO DE: “EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE NORMATIVAS Y REGULACIONES EN RIESGOS LABORALES DEL IESS”	126
	ANEXO 7. LISTA DE CHEQUEO DE LA GTZ	131

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Grado sintético de implantación de las actividades de RSE entre las PYMES latinoamericanas.</i>	9
<i>Figura 2: PYMES latinoamericanas con el grado de implantación de actividades de RSE alto/medio, por países.</i>	10
<i>Figura 3: Principios de la Responsabilidad Social según la Norma ISO 26000.</i>	13
<i>Figura 4: Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social según la Norma ISO 26000.</i>	15
<i>Figura 5: La organización frente a las partes interesadas y la sociedad.</i>	20
<i>Figura 6: La RSE y sus Grupos de Interés.</i>	21
<i>Figura 7: PYMES latinoamericanas que declaran un cumplimiento estricto de las obligaciones legales y administrativas existentes en diversos campos.</i>	26
<i>Figura 8: Principales campos en RSE interna desarrollados por las PYMES latinoamericanas.</i>	36
<i>Figura 9: Actividades en RSE interna más y menos desarrolladas por las PYMES en Latinoamérica.</i>	37
<i>Figura 10: Principales actividades de RSE medioambientales desarrolladas por las PYMES latinoamericanas.</i>	38
<i>Figura 11: ¿El estado debe regular la RSE?</i>	40
<i>Figura 12: Prácticas o acciones de RSE en empresas y su interés de implementarlas en el futuro.</i>	41
<i>Figura 13: Principales beneficios de RSE percibidos por los empresarios.</i>	41
<i>Figura 14: Temas de mayor interés a cerca de la RSE para las empresas.</i>	42
<i>Figura 15: PYMES que han escuchado hablar sobre RSE.</i>	50
<i>Figura 16: PYMES que saben el significado de RSE.</i>	50
<i>Figura 17: Actividades de importancia para las PYMES en función de su cumplimiento.</i>	51
<i>Figura 18: Actividades desarrolladas por las PYMES en temas medio ambientales.</i>	52
<i>Figura 19: PYMES que realizan actividades a favor de la comunidad.</i>	53
<i>Figura 20. Actividades que realizan las PYMES a favor de la Comunidad.</i>	53
<i>Figura 21. Documentos auditables o de control que respaldan la actuación de las PYMES.</i>	54
<i>Figura 22: Atributos que identifican a la RSE por parte de las PYMES.</i>	55
<i>Figura 23: Opciones que forman parte del concepto de RSE.</i>	56
<i>Figura 24: Opciones que no forman parte del concepto de RSE.</i>	57
<i>Figura 25: Beneficios percibidos por las PYMES al aplicar RSE.</i>	57
<i>Figura 26: Grupos de interés que ejercen presión en el desarrollo económico y social de la PYME.</i>	58
<i>Figura 27: Formas de comunicar las actividades a favor de las grupos de interés.</i>	58

<i>Figura 28. Grado de direccionamiento y aplicación en que se encuentra una PYME con respecto a la RSE.</i>	59
<i>Figura 29: PYMES que han escuchado a cerca de un sistema, modelo u organización para el desarrollo de la RSE en su empresa:</i>	60
<i>Figura 30: PYMES que adoptarían un modelo de RSE en nuestro medio:</i>	60
<i>Figura 31. Formato de Compromiso con la dirección.</i>	85
<i>Figura 32: Formato ejemplo de Misión y Visión.</i>	87
<i>Figura 33: Ejemplo de Política General de la Empresa "B".</i>	102

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Principales debilidades de las PYMES.</i>	4
<i>Tabla 2. Incentivos presentes en el Código de la Producción.</i>	5
<i>Tabla 3. Número de Empresas en Latinoamérica según su tamaño.</i>	6
<i>Tabla 4. Criterios para la definición de Filantropía Empresarial, Inversión Social y Responsabilidad Social.</i>	8
<i>Tabla 5: Grado de implantación de las actividades de RSE externas, internas y medioambientales entre las PYMES latinoamericanas.</i>	9
<i>Tabla 6: Grado sintético de implantación de las actividades de RSE entre las PYMES latinoamericanas, por países.</i>	10
<i>Tabla 7: PYMES latinoamericanas que declaran un cumplimiento estricto de las obligaciones legales y administrativas, por tamaño empresarial.</i>	26
<i>Tabla 8: Fuentes Principales de Información en materia de RSE.</i>	30
<i>Tabla 9: Terminología utilizada por los diferentes actores.</i>	39
<i>Tabla 10: Tres atributos más importantes de la RSE.</i>	40
<i>Tabla 11: Variables utilizadas en la fórmula del muestreo.</i>	45
<i>Tabla 12: Respuestas de las PYMES sobre el significado de RSE.</i>	50
<i>Tabla 13: Principales aspectos que preocupan a las PYMES.</i>	51
<i>Tabla 14: Ejemplos de actividades desarrolladas por las PYMES en temas medio ambientales.</i>	52
<i>Tabla 15: Atributos más Importantes que identifican a la RSE según las PYMES.</i>	54
<i>Tabla 16: Opciones que forman parte del concepto de RSE.</i>	55
<i>Tabla 17: Opciones que no forman parte del concepto de RSE.</i>	56
<i>Tabla 18: Respuestas de las PYMES a cerca del porque escogieron algún grado de direccionamiento:</i>	59
<i>Tabla 19. Sistemas o modelos de RSE que conocen las PYMES.</i>	60
<i>Tabla 20. ¿Por qué las PYMES estarían dispuestas a adoptar un modelo de RSE?</i>	61
<i>Tabla 21. Requerimiento y expectativas de los clientes Internos frente a la RSE.</i>	69
<i>Tabla 22: Requerimiento y expectativas de los clientes Externos frente a la RSE.</i>	70
<i>Tabla 23. Análisis FODA de las PYMES vs RSE.</i>	72
<i>Tabla 24. Análisis FODA de la RSE vs PYMES</i>	73
<i>Tabla 25. Lista de chequeo de Responsabilidad Social Empresarial.</i>	78
<i>Tabla 26. Formato para identificar los Grupos de Interés en la RSE.</i>	89
<i>Tabla 27. Aplicación de la lista de chequeo de RSE.</i>	90
<i>Tabla 28: Revisión de actividades y procedimientos existentes y no existentes en la Empresa “A”.</i>	93
<i>Tabla 29: Revisión de actividades y procedimientos existentes y no existentes en la Empresa “B”.</i>	94
<i>Tabla 30: Dimensión Social de la RSE en base a Indicadores.</i>	95

<i>Tabla 31: Dimensión Ambiental de la RSE en base a Indicadores.</i>	96
<i>Tabla 32: Dimensión Económica de la RSE en base a Indicadores.</i>	96
<i>Tabla 33. Consecuencia de la aplicación de los indicadores en las tres dimensiones.</i>	97
<i>Tabla 34. Beneficios Intangibles esperados con el modelo de RSE.</i>	97
<i>Tabla 35. Ejemplo de Objetivo, Meta y Estrategias en el Aspecto Social.</i>	99
<i>Tabla 36: Ejemplo de Objetivo, Meta y Estrategias en el Aspecto Económico.</i>	100
<i>Tabla 37: Ejemplo de Objetivo, Meta y Estrategias en el Aspecto Ambiental.</i>	100
<i>Tabla 38: Formato 1 de un Plan de acción sobre RSE.</i>	103
<i>Tabla 39: Formato 2 de un Plan de acción sobre RSE.</i>	103
<i>Tabla 40: Aspectos a Desarrollar en los principales ámbitos de las PYMES analizadas.</i>	112

INTRODUCCIÓN

La globalización de la economía, la apertura de nuevos mercados y los problemas ambientales a nivel mundial exigen que las empresas inicien el camino de la demostración voluntaria para ser socialmente responsables, lo cual conlleva a mejorar sus procesos internos y sus conocimientos para alcanzar la competitividad empresarial deseada.

La implementación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no es problema para las grandes empresas de clase mundial por su gran capacidad económica, acceso a información oportuna y compromiso con la gente; en cambio las “Pequeñas Empresas” (PYMES), se enfrentan a una infinidad de aspectos que dificultan su funcionamiento.

Para el desarrollo del trabajo debemos preguntarnos: **¿Por qué existen tantos problemas para aplicar Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES?**; suponemos que se debe principalmente a la falta de información, conocimiento y experiencia en el tema, que complementado con la falta de apoyo económico, dificultan la aplicación de RSE.

Es así que el principal objetivo de esta tesis es identificar los problemas que impiden la aplicación de la RSE en las PYMES y mediante estrategias socialmente responsables nos brinden una idea clara de su percepción, motivadores, atributos, beneficios, factores de éxito y demás aspectos relacionados con la RSE. (Torresano, 2012)

Todos los inconvenientes que se presentan en estas empresas, hacen que el tema de tesis: “Propuesta de un modelo de RSE para PYMES con elementos de la Norma ISO 26000”, sea nuestra meta y se justifique no solo en el ámbito estructural, sino en cuanto a adecuarse a las exigencias del mercado y del entorno sobre aspectos de calidad, seguridad, social y ambiental, que estarán relacionados con dos temáticas que son: Los 7 Principios y las Materias Fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial, tomando como marco teórico referencial la Norma ISO 26000. (Secretaría Central de ISO, 2010)

El interés de las PYMES con respecto a la RSE se da por las exigencias actuales del mercado y de sus grupos de interés; los consumidores exigen nuevas cualidades en los productos, los accionistas utilizan las prácticas sociales y medioambientales como indicadores de buena gestión y la sociedad civil y comunidad exige que la empresa cumpla con la legislación vigente que incentiva a la RSE.

La aplicación de RSE contribuirá al crecimiento social, ambiental y económico de las pequeñas empresas mediante un compromiso voluntario, con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de la organización.

En la mayor parte del sector de las PYMES se carece de una herramienta de gestión sobre RSE y según investigaciones realizadas, no se conocen modelos sencillos para su aplicación. Todas las acciones realizadas se las considera como aisladas o simplemente filantropía, que está bien ya que contribuye a una mejor sociedad pero está muy alejada del concepto que esperamos obtener en este trabajo que es el de identificar y gestionar tanto los impactos que pueden causar a la sociedad así como a las personas que puedan ser afectadas por sus acciones.

Se espera que el modelo a desarrollar, sea una guía para las PYMES ecuatorianas que desean incursionar en temas de RSE y así solucionar las principales problemáticas que impiden su aplicación y alineación a los objetivos y estrategias de la empresa.

1. CAPÍTULO PRIMERO: MARCO DE REFERENCIA Y METODOLOGÍA

1.1 Marco de Referencia (Fundamentación Teórica sobre las PYMES y la RSE)

Para la realización de esta tesis es muy importante conocer: ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)? y ¿Cómo ha repercutido a nivel nacional e internacional para que las empresas mejoren sus procesos internos y sean más competitivas ante la crisis que aqueja al mundo en la actualidad? Adicional a este concepto es importante entender ¿Qué es una PYME? y ¿Cuáles son las principales fundamentaciones teóricas existentes relacionadas con la RSE?

El objetivo de este capítulo es entender y dominar los conceptos mencionados anteriormente ya que de esta manera se facilita la investigación que se va a realizar sobre RSE.

La RSE es un concepto relativamente nuevo en el Ecuador (no más de 10 años), pero a nivel mundial es una Estrategia de Gestión que ha ayudado a las empresas a ser socialmente responsables tanto en sus acciones como en las contribuciones con la sociedad.

1.1.1 ¿Qué es una PYME?

El término PYME hace referencia a una pequeña empresa; y para su definición debemos estar conscientes que el término “pequeño” es relativo ya que depende de factores como la realidad económica, social y demográfica de cada país, región y ciudad.

Por lo tanto la definición universal de pequeña empresa es la siguiente:

“La pequeña empresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite, y como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidad técnica y financiera, todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad” (Saavedra, 2008) citado por (Molina, 2011)

1.1.1.1 Características de las PYMES

Las principales características de las pequeñas empresas son las siguientes:

- Su ritmo de crecimiento comúnmente es superior al de las microempresas y puede ser aún mayor al de la mediana o grande.
- Posee mayor división del trabajo (que la microempresa) originada por una mayor complejidad de las funciones; así como la resolución de problemas que se presenten; lo cual requiere de una adecuada división de funciones y delegación de autoridad.
- Está en plena competencia con empresas similares (otras pequeñas empresas que ofrecen productos similares o parecidos).
- Utiliza mano de obra directa, aunque en muchos casos tiene un alto grado de mecanización y tecnificación.
- Su financiamiento en la mayoría de los casos procede de fuentes propias (ahorros personales) y en menor proporción de préstamos bancarios, de terceros (familiares o amistades) o de inversionistas.
- El propietario o propietarios de pequeñas empresas suelen tener un buen conocimiento del producto que ofrecen y/o servicios que prestan y además, sienten pasión, disfrutan y se enorgullecen con lo que hacen.
- El flujo de efectivo es uno de los principales problemas con los que atraviesa la pequeña empresa, especialmente en sus inicios. (Fleitman, 2000) citado por (Molina, 2011)

1.1.1.2 Principales debilidades de las PYMES

Según la SENPLADES (Gobierno Nacional del Ecuador- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2013), las principales debilidades de las PYMES son:

PRINCIPALES DEBILIDADES DE LAS PYMES	
Generales	Internas
Baja productividad y competitividad	Limitada gestión empresarial
Falta de definición y continuidad en las políticas de apoyo al sector	Control de calidad y seguridad industrial deficiente
Marco Legal desactualizado	Insuficiente conocimiento del mercado y del mercadeo
Instituciones públicas y privadas no responden a las necesidades del sector	Poca formación integral del recurso humano
Carencia de liderazgo de los sectores involucrados en su desarrollo	Falta de liquidez
Insuficiente infraestructura para el sector	Falta de un sentido asociativo
Insuficiente información estadística y técnica sobre el sector	Desconocimiento de nuevas tecnologías
	Poco manejo de información

Tabla 1. Principales debilidades de las PYMES. Fuente: SENPLADES, citado por la revista EKOS

1.1.1.3 Incentivos para fortalecer las PYMES presentes en el Código de la Producción

Entidades como el Ministerio de Producción y Competitividad, la Corporación Financiera Nacional (CFN), el Banco Nacional de Fomento (BNF), entre otras han diseñado varios programas específicos para apoyar directamente al fortalecimiento y eficiencia de las PYMES los cuales mediante el Código de la Producción (que se ampliará más adelante) son los encargados de incentivar a las pequeñas empresas a favor de su crecimiento sostenible y perdurable.

Ante estas debilidades el Ministerio de la Industria y Productividad desplegaron cinco proyectos básicos para mitigar estos inconvenientes: (Gobierno Nacional del Ecuador- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2013) citado por (Unidad de Análisis Económico e Investigación EKOS Negocios, 2012)

INCENTIVOS PRESENTES EN EL CÓDIGO DE LA PRODUCCIÓN	
Programa/Proyecto	Objetivo
Programa Global y Sectorial para el Desarrollo de las PYMES	Contribuir a mejorar la competitividad del sector, desarrollar la institucionalidad relacionada y el mercado de servicios empresariales para el sector
Proyecto: Formación de Clusters y Redes Productivas	Aumentar la productividad y competitividad a partir del mejoramiento de su capacidad asociativa y de gestión, buscando su sobre vivencia y crecimiento en el corto plazo y su inserción y sostenibilidad en el mediano y largo plazo
Desarrollo de Emprendedores	Creación de empresas a través de herramientas no financieras y acompañamiento en la consecución de recursos financieros
Observatorio para la Micro, Pequeña, Mediana Empresa y Artesanías	Contar con un sistema informático que contengan datos sistemáticamente actualizados
Proyecto: Capacitación para el mejoramiento de la competitividad de las MIPYMES y Artesanías	Apoyar la modernización de la gestión empresarial, mediante la ejecución de cursos de capacitación en las áreas de: Gestión de la Calidad y Productividad; Gestión Financiera y Contable; Gestión de Recursos Humanos y , Gestión de Comercialización y Mercadeo
Proyecto: Ferias y Promoción de MIPYMES Artesanías	Apoyar la gestión comercial de las MIPYMES y Artesanías a través de participación en Ferias y Ruedas de Negocios

Tabla 2. Incentivos presentes en el Código de la Producción. Fuente: MIPRO, citado por la revista EKOS

1.1.1.4 PYMES en Latinoamérica

Las PYMES en Latinoamérica juegan un papel muy importante en la economía de los países. De hecho se dice que el motor de la economía a nivel mundial son las pequeñas empresas por su capacidad para generar empleos y su cantidad numérica al compararlas con las medianas y grandes empresas.

En la siguiente tabla podemos observar que las PYMES representan el 99% del total de las empresas y las microempresas en promedio representan el 95% del total de las empresas según el estudio realizado. (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

NUMERO DE EMPRESAS EN LAS ECONOMÍAS NACIONALES (POR SU TAMAÑO)									
	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	El Salvador	México	Perú	Venezuela	Total
Micros	852.791	4.529.245	611.866	570.544	166.191	2.720.300	226.388		9.677.325
Pequeñas	36.209	121.632	39.992	105.524	4.327	88.747	4.861	3.820	405.112
Medianas	5.169	23.015	7.030	14.577	502	26.447	5.046	1.526	83.312
Total PYMES	894.169	4.673.892	658.888	690.645	171.020	2.835.494	236.295	5.346	10.165.749
Grandes	2.264	5.933	5.402	6.868	316	8.815	-	584	30.182
TOTAL	896.433	4.679.825	664.290	697.513	171.336	2.844.309	236.295	5.930	10.195.931

Tabla 3. Número de Empresas en Latinoamérica según su tamaño. Fuente: (Caravedo, 1998) citado por (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

Estas cifras demuestran que el modelo de RSE que vamos a plantear es necesario por la gran cantidad de PYMES tanto en Latinoamérica como en el Ecuador demostrando así la importancia de las PYMES en las economías de los países en los que se realizó este estudio. En el **ANEXO 1** encontramos la definición de las PYMES utilizadas en diferentes países, según el estudio de la IKEI (Firma de Consultoría en Dirección y Análisis Socioeconómico), y que será importante para el desarrollo de algunos temas.

1.1.2 ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?

La Responsabilidad Social Empresarial es la contribución activa y voluntaria de las empresas a la sociedad para satisfacer necesidades sociales, económicas y ambientales mediante una concientización interna, apoyo de los altos directivos y vinculación con la comunidad para lograr ser sostenibles en el tiempo. (Correa, 2004) (García, 2012)

Es importante mencionar el concepto del modelo integral de indicadores del INCAE en Costa Rica, fundamentado y validado por el Instituto "ETHOS" en Brasil en donde la RSE se define como "la relación ética entre la empresa y los accionistas, respetando la diversidad y promoviendo la igualdad Social". (Modelo Integral INCAE.de Empresa Social, 2010)

1.1.2.1 Historia y Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial

Se puede decir que la RSE se inicia en la primera mitad del siglo XX en donde surge espontáneamente la participación voluntaria de las organizaciones en la comunidad, buscando la responsabilidad basada en el bienestar de la sociedad mediante acciones filantrópicas. En la segunda mitad del siglo XX se cristaliza este

concepto al darse cuenta de la capacidad del sector privado para solucionar problemas sociales, reconocer daños y riesgos ocasionados en el entorno. Es por esto que inician la búsqueda de mecanismos y herramientas para enfrentar estas problemáticas que a su vez son apoyadas por normas de gobierno y otros grupos sociales que persiguen estos mismos fines.

El nacimiento de la RSE en el siglo XX se da a mediados de los años 30, pero sólo se concreta entre los años 50 y 60 como lo indica Clara Inés Restrepo: “Lo que estuvo funcionando con relación a la acción de proyección social fue la caridad del empresario, pero no la acción de la empresa” (Jaramillo, 2007)

En los años 50 mediante los incentivos tributarios se inician las contribuciones caritativas, y en la década de los 60, empresarios como David Rockefeller de Chase Manhattan Bank y Tomas Watson de IBM plantean la idea de una Responsabilidad Social Empresarial. (Ruiz Barrios, 2013) (Pasquero, 2000)

Es así que la RSE no es algo novedoso desde el ámbito empresarial, sin embargo en la última década se ha generado un interés por la conformación de un sistema o modelo de gestión alineado con las políticas y objetivos estratégicos de las empresas, convirtiéndole a la RSE en referencia para el crecimiento y desarrollo de muchos países.

1.1.2.2 ¿Qué es el Desarrollo Sostenible?

“El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades.” (Secretaría Central de ISO, 2010),

Al igual que la Responsabilidad Social, el desarrollo sostenible tiene tres dimensiones: Económica, Social y Ambiental, es por esto que este enfoque es complementario para la realización del trabajo.

1.1.2.3 Criterios sobre Filantropía Empresarial, Inversión Social y Responsabilidad Social. (Caravedo, 1998) Citado por (Merino & Pastorino, 2013 .)

A lo largo del tiempo ha existido un progreso en los conceptos sociales debido a los cambios del entorno y a la necesidad de las empresas para seguir compitiendo a nivel nacional como internacional.

La evolución en el tiempo se la podrá observar en el siguiente cuadro en donde se detalla el su recorrido: caridad – filantropía - inversión social - RSE, los cuales al relacionarlos con criterios de peso para las empresas, nos muestran su significado en temas de filantropía empresarial, inversión social y responsabilidad social. (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

En resumen partimos del concepto individualista, al apoyo y trabajo en equipo mediante la creación de Sistemas de Gestión capaces de ser sostenibles y funcionar con autonomía propia.

	Filantropía	Inversión social	Responsabilidad social
Motivación	Exclusivamente altruista.	Principalmente obtención de beneficios para la empresa a través de beneficios a la comunidad.	Principalmente obtención de beneficios para sus trabajadores, sus familias y la comunidad en la que se asienta, con la finalidad de obtener beneficios para la empresa en el mediano y largo plazo.
Fuente de recursos	Exclusivamente utilidades.	Principalmente fondos del presupuesto de la empresa.	Utilidades, fondos presupuestales, equipos y recursos humanos de la empresa.
Impacto deseado	Mejorar la calidad de vida de la sociedad.	Mejora de vida en la comunidad de influencia de la empresa.	Mejorar la calidad de vida de la sociedad, de la comunidad de influencia de la empresa y de la productividad de los trabajadores.
Localización del impacto	Entorno externo de la empresa.	Entorno externo de la empresa.	Entorno externo e interno de la empresa.
Beneficios esperados por la empresa	Satisfacción personal.	Mejoramiento de la imagen y reputación de la empresa.	Incremento de la reputación e imagen de la empresa. Incremento de las utilidades de la empresa. Satisfacción personal.
Instrumentos de medición de los efectos del impacto	Reportes de actividades de la institución ejecutora.	Evaluaciones de proceso no periódicas. Eventualmente evaluaciones de impacto. Apreciaciones sobre la repercusión de la acción.	Balance social o similares. Evaluaciones de impacto. Métodos de mercadotecnia social.
Instancias que participan en la toma de decisiones	Directorio.	Presidencia del Directorio. Gerencia general. Comités especiales.	Presidente del Directorio. Directorio. Gerencia general. Comités especiales. Socios.

Tabla 4. Criterios para la definición de Filantropía Empresarial, Inversión Social y Responsabilidad Social.

Fuente: (Caravedo, 1998) citado por (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

1.1.3 Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica

La Responsabilidad Social Empresarial no es un tema nuevo a nivel mundial, de hecho los países industrializados y de primer mundo utilizan estas prácticas socialmente responsables como factores diferenciadores en su gestión.

Esta temática no nace en Latinoamérica, sino es una importación de las grandes multinacionales extranjeras que inculcan estos temas a las grandes empresas y a los gobiernos nacionales principalmente, los cuales tienen gran influencia en las PYMES

A continuación podemos observar una serie de gráficos que son el resultado de la encuesta sobre “Responsabilidad Social Empresarial de las PYMES en

Latinoamérica”, realizada por IKEI que es una de las firmas de Consultoría de Dirección y Análisis Socioeconómico. (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

En la primera tabla se observa el grado de implantación de la RSE en Latinoamérica. Se considera un alto grado de implantación cuando sus prácticas forman parte de las políticas de la empresa y bajo grado de implantación cuando las acciones son simple filantropía;

La RSE externa se refiere a toda práctica hacia la comunidad, la RSE interna se refiere a las prácticas hacia sus trabajadores y empleados y la RSE medioambiental se enfoca en la reducción de impactos ambientales.

% De PYMES según grado	RSE Externas	RSE Internas	RSE Medioambientales
Alto	11,3	40	23,3
Medio	15,4	13,3	8,6
Bajo	34,3	42	15,5
Nada	39	4,7	52,6
TOTAL	100	100	100

Tabla 5: Grado de implantación de las actividades de RSE externas, internas y medioambientales entre las PYMES latinoamericanas. Fuente: (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

En el siguiente gráfico podemos observar que el mayor porcentaje corresponde a un grado bajo de implantación de RSE con un 47,9%, lo que nos demuestra que en Latinoamérica todavía hay mucho que hacer.

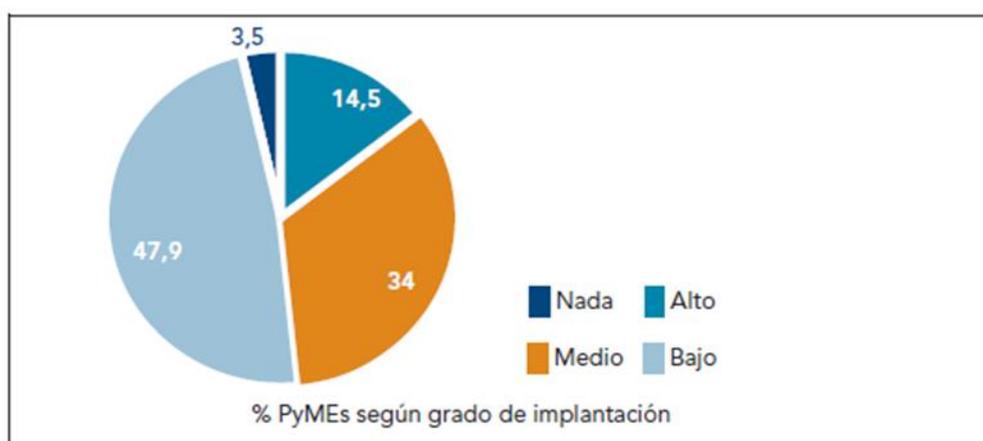


Figura 1: Grado sintético de implantación de las actividades de RSE entre las PYMES latinoamericanas. Fuente: (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

En la figura 2 se observa que Chile es el país con el mayor grado de implantación de RSE, mientras que el Salvador es el país con el grado menor de implantación.

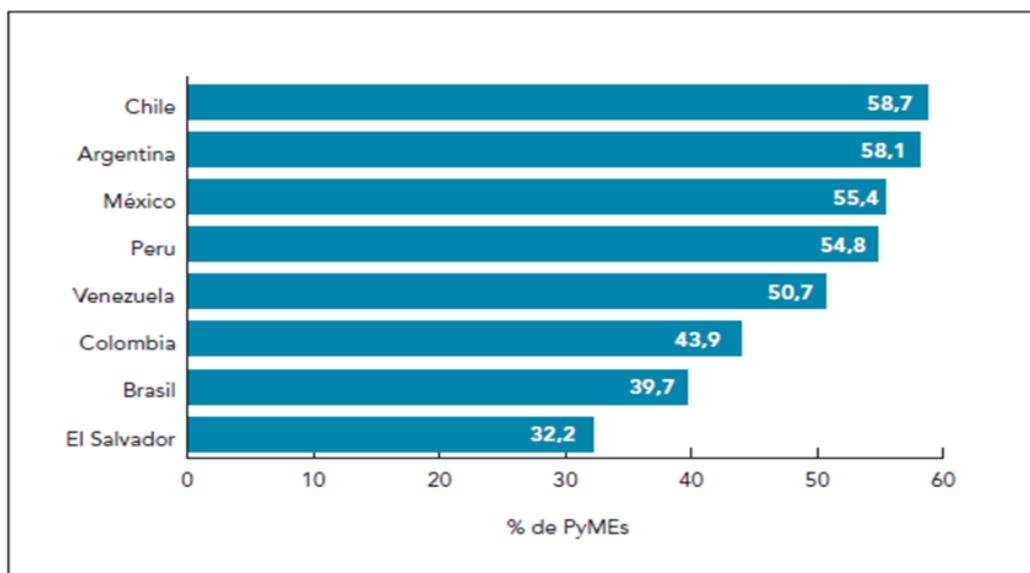


Figura 2: PYMES latinoamericanas con el grado de implantación de actividades de RSE alto/medio, por países. Fuente: (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

% de PYMES según grado	PAISES							
	Ar	Br	Ch	Co	ES	Mx	Pe	Ve
Alto	16,1	14	16	13,7	8,1	14,5	20,1	15,4
Medio	42	26	42	30,2	24,1	40,9	34,7	35,3
Bajo	41,9	54	38	54,7	65,7	42,7	43,9	48,2
Nada	0	6,7	3,4	1,4	2,2	1,9	1,3	1,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabla 6: Grado sintético de implantación de las actividades de RSE entre las PYMES latinoamericanas, por países. Fuente: (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

1.1.4 Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador

Hace algunos años hablar de Responsabilidad Social Empresarial, era algo desconocido para los empresarios ecuatorianos, ya que estos conceptos solo se encontraban en empresas multinacionales o en el mejor de los casos en grandes empresas.

En el Ecuador, los empresarios de las PYMES tienen una idea equivocada del significado real de RSE. Las prácticas de RSE se las relaciona equivocadamente con temas aislados como el marketing, acciones filantrópicas, lavado de imagen o una herramienta de moda. Sin embargo las grandes empresas mediante

lineamientos formales generan un modelo de gestión capaz de alinear estas prácticas sociales para ser sostenibles en el tiempo.

En la actualidad existe mucha información sobre el tema lo cual es positivo para las empresas que comienzan a ser socialmente responsables. Es así que en el país existe una organización encargada de impulsar la RSE en el país y su nombre es “Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social” (CERES). (RED CERES, 2014) Citado por: (Espinosa Palomeque, 2010)

CERES, es una organización que promueve el concepto y las prácticas de Responsabilidad Social mediante organizaciones de varias regiones del país. Esta entidad se inició en 1998, y desde entonces ha venido desarrollando varias actividades importantes y estratégicas. En el 2005 se constituye legalmente y con independencia. Actualmente cuenta con 27 miembros de varias ciudades del país, industrias y tamaños, siendo empresas ecuatorianas así como multinacionales. El listado de dichas empresas a detalle en el **ANEXO 2**.

En Julio del 2014 se lanzó por primera vez en el Ecuador el anuario “CORRESPONSABLES”, que recoge opiniones, entrevistas y experiencias de expertos en la materia y empresas que están realizando o pretenden realizar actividades responsables y sostenibles a favor de la sociedad. El lanzamiento del anuario fue en las tres principales ciudades del Ecuador y con la presencia de algunas de las empresas más representativas de nuestro medio como es el caso del Banco de Guayaquil, Cruz Roja, Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC), Ministerio de la Producción (MIPRO) y la Cámara de Comercio de Cuenca. (Corresponsables, 2014)

1.1.5 La Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social

Para entender el modelo y los requisitos de cumplimiento que propone, se hace indispensable conocer la Norma ISO 26000 y la Responsabilidad Social. En vista de la extensión de la misma, se ha tratado de colocar en esta tesis un breve extracto o resumen con los puntos que nos servirán para su aplicación a través de las listas de chequeo.

La Norma ISO 26000:2010 enfatiza el desempeño de una organización en la sociedad y su impacto con el medio ambiente al momento de operar y desempeñar su actividad productiva. Esto se da por el interés internacional en mantener un comportamiento socialmente responsable para así contribuir al desarrollo sostenible.

Los capítulos de la Norma ISO 26000 son los siguientes:

1. Objetivo y Campo de Aplicación
 2. Términos y Definiciones
 3. Comprender la Responsabilidad Social
 4. Principios de Responsabilidad Social
 5. Reconocer la Responsabilidad Social e Involucrarse con las partes interesadas
 6. Orientación sobre las materias fundamentales de la Responsabilidad Social
 7. Orientación sobre la integración de Responsabilidad Social en toda la organización
- ANEXO A. Ejemplos de Iniciativas voluntarias y herramientas para la Responsabilidad Social
- ANEXO B. Abreviaturas
- Bibliografía

Para desarrollo del trabajo nos vamos a enfocar en el capítulo 4 que corresponde a los Principios de Responsabilidad Social y en el capítulo 6 que establece las Materias Fundamentales de Responsabilidad Social. (Secretaría Central de ISO, 2010)

Es de gran importancia mencionar que la Norma ISO 26000:2010 no es una norma auditable, razón por la cual la obligatoriedad en las empresas no es importante; sin embargo este documento estará encaminado y será el punto de partida para que las PYMES inicien un camino voluntario para ser socialmente responsables.

1.2 Principios de la RSE según la Norma ISO 26000

Los principios de Responsabilidad Social Empresarial son los siguientes: (Secretaría Central de ISO, 2010)

- 1 Rendición de Cuentas
- 2 Transparencia
- 3 Comportamiento Ético
- 4 Respeto a los intereses de las partes interesadas
- 5 Respeto al Principio de legalidad
- 6 Respeto a la Norma internacional de Comportamiento
- 7 Respeto a los Derechos Humanos

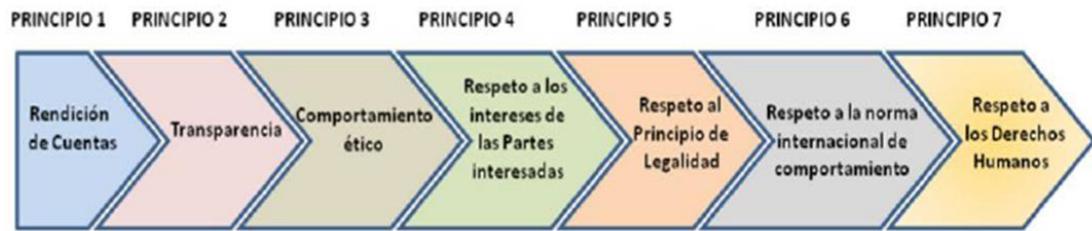


Figura 3: Principios de la Responsabilidad Social según la Norma ISO 26000. Fuente: Norma ISO 26000

Principio 1.

Rendición de Cuentas: Hace referencia a que una organización debe rendir cuentas ante las autoridades competentes por sus impactos en la sociedad, el medio ambiente y la economía; y a su vez debe prevenir la repetición de dichos impactos negativos, involuntarios e imprevistos.

Principio 2.

Transparencia: Nos habla de la transparencia que una organización debe tener en todas sus decisiones e impactos ante la sociedad y el medio ambiente. La información sobre las políticas, decisiones y actividades que son responsables debería ser disponible y accesible para todos los interesados de una manera clara precisa y completa.

Principio 3.

Comportamiento Ético: Este principio está relacionado a los valores que debe tener una organización; podemos mencionar la honestidad, equidad e integridad que son valores que fomentan el respeto por las personas, animales y el medio ambiente con el compromiso de tratar dichos impactos de sus actividades y decisiones de las partes interesadas.

Principio 4.

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

En el común de los casos las organizaciones limitan sus objetivos a sus dueños, socios, clientes e integrantes, sin embargo existen otros individuos o grupos que también tienen

reclamaciones o intereses específicos y se deben considerar al momento de cualquier análisis.

Estas personas constituyen las partes interesadas de la organización que en algunas ocasiones pueden tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

Principio 5.

Respeto al Principio de legalidad: Las organizaciones deben aceptar que el respeto al principio de legalidad debería ser obligatorio.

Este principio de legalidad no es más que la supremacía del derecho, es decir que ningún individuo, organización y gobierno está por encima de la ley. En resumen el respeto a este principio consiste en el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables por parte de las organizaciones.

Principio 6.

Respeto a la Norma internacional de Comportamiento: Consiste en el respeto de la organización a la normativa internacional de comportamiento y acatar al mismo tiempo el principio de respeto de legalidad.

Este respeto se debe dar aun cuando las leyes o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales o sociales, e inclusive por este principio se deberá evitar la complicidad en las actividades que sean contrarias a la normativa internacional de las organizaciones.

Principio 7.

Respeto a los Derechos Humanos: Consiste en el respeto de una organización a los derechos humanos y al mismo tiempo reconocer su importancia y universalidad.

Las organizaciones deberían promover este respeto y evitar beneficiarse de alguna situación en las que la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada.

1.3 Materias de la RSE según la Norma ISO 26000

Las materias fundamentales de la Responsabilidad Social son las siguientes:
(Secretaría Central de ISO, 2010)

1. Gobernanza de la Organización
2. Derechos Humanos
3. Prácticas Laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas Justas de Operación
6. Asuntos de Consumidores
7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad



Figura 4: Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social según la Norma ISO 26000. Fuente: Norma ISO 26000

Materia Fundamental 1.

Gobernanza de la Organización: Según la Norma ISO 26000, la gobernanza de una organización es el sistema por el cuál una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos.

Estos sistemas de gobernanza varían dependiendo del tamaño, tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que operan. También es importante mencionar que estos sistemas están dirigidos por una persona o grupos de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

Se dice que la gobernanza de la organización es el factor más importante para integrar la responsabilidad social y así lograr que las organizaciones se hagan responsables de los impactos de sus decisiones y actividades.

Toda organización que tenga como objetivo ser socialmente responsable deberán contar con un sistema de gobernanza que sea capaz de aplicar los siete principios mencionados anteriormente.

Materia Fundamental 2.

Derechos Humanos: Los derechos humanos son los derechos básicos que les corresponden a todos los seres humanos por el simple hecho de existir. Podemos mencionar dos categorías de derechos humanos:

- a) Derechos civiles y políticos, incluyendo el derecho a la vida y libertad, igualdad ante la ley y libertad de expresión.
- b) Derechos económicos, sociales y culturales, incluyendo el derecho a la salud, educación y 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.

También podemos mencionar como parte de los derechos humanos asuntos como:

- Discriminación y apoyo a grupos vulnerable como niños, personas con discapacidad, pueblos indígenas, migrantes, raza, sexo entre los más importantes.
- Situaciones de riesgo como conflictos, pobreza, inestabilidad política, trabajo infantil y corrupción principalmente.
- Evitar la complicidad tanto legal como ilegal para evitar instigar un acto ilícito
- Resolución de reclamaciones ante cualquier impacto o perjuicio en contra de sus partes interesadas

Materia Fundamental 3.

Prácticas Laborales: Esta materia hace referencia a todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Se consideran prácticas laborales:

Reclutamiento y promoción de trabajadores, procedimientos disciplinarios, promoción de trabajadores, transferencias, traslados, finalización de las relaciones de trabajo, formación y desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene industrial, políticas y prácticas que afecten a las condiciones de trabajo, la jornada laboral, la remuneración y vacaciones.

La Declaración de Filadelfia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 1994 con una frase nos indica un principio fundamental: “El trabajador no es una mercancía”, es decir que los trabajadores no deben ser tratados como un factor de producción, ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías.

Todos estos aspectos a cerca de relaciones laborales y trabajo forman parte de los requisitos obligatorios que la OIT exige que cumplan las empresas para desarrollar sus actividades a nivel mundial.

Materia Fundamental 4.

Medio Ambiente: Toda decisión y actividad de la organización generan impactos al medio ambiente independientemente de su razón de ser. Los impactos están asociados a los siguientes factores:

El uso que la organización realiza de sus 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 es importante que la organización adopte un enfoque integrado que considere todas las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

En la actualidad a nivel mundial existen amenazas crecientes para la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad debido al crecimiento de la población mundial y el incremento del consumo.

Los desafíos ambientales más importantes son: el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de los hábitats, la extinción de especies, el colapso del ecosistema, y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales.

Es por esto que esta materia fundamental nos invita a tomar conciencia que la responsabilidad ambiental es una condición previa a la supervivencia y prosperidad de los seres humanos.

Todos los temas ambientales se relacionan estrechamente con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. Con la educación ambiental se busca promover el desarrollo de la sociedad con un estilo de vida sostenible.

Materia Fundamental 5.

Prácticas Justas de Operación: Hace referencia a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluye relación entre organizaciones y agencias gubernamentales, relación entre socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

Es importante tener presente la anticorrupción en las prácticas justas de operación, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, respeto a los derechos de la propiedad y comportamiento socialmente responsable.

Para que esta materia de resultado las organizaciones deben operar entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra manteniendo siempre una competencia justa y respeto a los derechos de propiedad.

Materia Fundamental 6.

Asuntos de Consumidores: Toda organización que proporcione productos y servicios a consumidores, tienen responsabilidades hacia ellos. Entre las principales responsabilidades encontramos:

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 más vulnerables y desfavorables cuando sea necesario.

El ser consumidor no solo implica pagar su dinero por los productos y servicios adquiridos; sino es hacer uso del resultado de las decisiones y actividades de la organización manteniendo el respeto y protección de la privacidad en la información entre ambas partes.

El desarrollo sostenible depende mucho del consumo de productos y servicios por parte de las organizaciones y de la información que estas proporcionan incluida su uso, reparación y disposición final.

Materia Fundamental 7.

Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad: En la actualidad es normal que las organizaciones generen relación con las comunidades en las que operan. Su participación puede ser individual o por medio de asociaciones cuyo objetivo es aumentar el bien público y así fortalecer la sociedad civil.

Entre los principales enfoques de apoyo a las comunidades encontramos temas relacionados a: Educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos a las comunidades, salud e inversión Social.

Es importante que las organizaciones se involucren de manera respetuosa con la comunidad para que reflejen valores democráticos y cívicos.

El objetivo del apoyo a la comunidad es el integrar la responsabilidad social a la organización, ya que solo de esta manera toda acción realizada no será considerada como filantropía.

1.3.1 Objetivos de Desarrollo del Milenio citado por: (Lozano, 2011)

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), fueron creados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la reunión denominada declaración del Milenio Resolución 55/2 de la Asamblea General el 8 de septiembre del 2000, en donde se enfatizó el apoyo de las organizaciones y gobiernos a las comunidades para su desarrollo a nivel mundial.

Estos objetivos son complementarios a las Materias Fundamentales de la Norma: ISO 26000, y deben ser alcanzados en el año 2015; y estos son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Lograr la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades

7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo

Como se puede entender, al generar un modelo de Responsabilidad Social en base a los Principios y Materias Fundamentales mencionadas en la Norma ISO 26000:2010, contamos con una orientación y un camino sólido para integrar a la organización y sus grupos de interés.

1.4 Grupos de Interés o partes Interesadas

La Responsabilidad Social debe integrar tanto a la organización con la sociedad para así comprender cuáles son los intereses de sus partes interesadas y mitigar los impactos causados por el desarrollo de sus actividades diarias en la mayoría de los casos.

Las partes interesadas hacen referencia a las organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una organización. (Secretaría Central de ISO, 2010)



Figura 5: La organización frente a las partes interesadas y la sociedad. Fuente: NORMA ISO 26000

Para que el modelo de Responsabilidad Social Empresarial sea óptimo, es necesario conocer cuáles son las exigencias de los grupos de interés; posteriormente debemos

comenzar su aplicación internamente mediante el compromiso de la gerencia con sus empleados y finalmente replicarlo hacia los grupos de interés externos. (Molina, 2011)

El nivel de conocimiento del personal interno debe ser alto para que se facilite la aplicación, concientización y culturización del modelo pues de esto depende su éxito. (De la Cuesta González, 2005) Citado por José Manuel Barco.

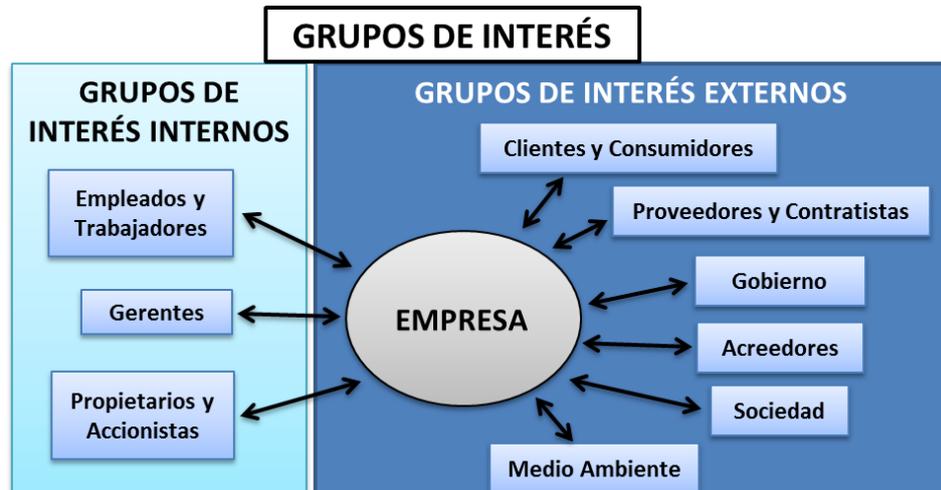


Figura 6: La RSE y sus Grupos de Interés. Fuente: Elaboración Propia.

1.4.1 Grupos de Interés Internos

Los grupos de interés internos en una organización son todos aquellos que tienen una relación directa de dependencia con la empresa.

Los grupos internos de interés más importantes son: Empleados y trabajadores, Gerentes, Propietarios y Accionistas

Empleados y trabajadores: Son el principal activo de la organización y sin duda, uno de los grupos de interés más cercanos a la organización.

Los compromisos que tiene la empresa frente a sus empleados y trabajadores son: Incrementar su motivación y satisfacción ya que de ellos depende la mejora en la calidad de sus productos o servicios y la mejor gestión de las relaciones con todos los demás públicos de interés.

Gerentes: Son quienes asumen la gestión de la empresa y son los encargados de implantar las políticas y estrategias en la organización. De ellos depende el éxito de la empresa en todos sus departamentos.

Los compromisos que tiene la empresa frente a sus gerentes son:

Brindar las herramientas y recursos necesarios a sus empleados y trabajadores para que estos puedan realizar su trabajo de modo eficiente y eficaz.

Propietarios y accionistas: El accionista es un inversor que aporta capital a la empresa y puede implicarse más o menos en su gestión. Por su aportación se generan expectativas de la empresa a cerca del comportamiento de la empresa con este grupo de interés.

Los compromisos que tiene la empresa frente a sus propietarios y accionistas son:
Crear valor para sus accionistas ante quienes deben rendir cuentas de modo transparente y veraz.

1.4.2 Grupos de Interés Externos

Los grupos de interés externos en una organización son todos aquellos con los que se generan vínculos de negocios, sociales o simplemente obligatorios por el hecho de realizar su actividad productiva o comercial en una zona determinada.

Toda relación y vínculo entre las organizaciones y sus grupos de interés externos son más eficientes y confiables al aplicar criterios de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que todos los intereses generados entre ambas partes tendrán valor agregado por temas de sostenibilidad, anticorrupción, privacidad de información y valores como la honestidad, el respeto y la integridad.

Los grupos externos de interés más importantes son: Clientes y Consumidores, Proveedores y Contratistas, Sociedad, Gobierno y Acreedores.

Clientes y Consumidores: Son los encargados de adquirir nuestros productos o servicios a cambio de dinero. Están protegidos por las diferentes legislaciones y cuentan con organismos reguladores que garantizan la protección de este grupo de interés.

Los compromisos que tiene la empresa frente a sus clientes y consumidores son:
Buscar la satisfacción de las necesidades de los clientes e implementar la máxima calidad en todos sus procesos.

Proveedores y Contratistas: Es el grupo de interés encargado de abastecer sus productos y servicios a la empresa manteniendo niveles óptimos de calidad y plazos de entrega acordes a las estipulaciones y necesidades de la empresa.

El compromiso que tiene la empresa frente a sus proveedores y contratistas es:

Promover la responsabilidad en la cadena de valor

Sociedad: La sociedad es el grupo de interés más vulnerable ante los impactos que puede generar la empresa.

El compromiso que tiene la empresa frente a la sociedad es:

Crear riqueza y valor a través de la actividad que realizan en el entorno en el que operan y compartir con la sociedad parte de los beneficios obtenidos.

Gobierno: Se encarga de regular las actividades empresariales mediante leyes que favorezcan y protejan tanto a las empresas como a la sociedad y su entorno.

El compromiso que tiene la empresa frente al gobierno es:

Mantener sus actividades en torno a las exigencias zonales, regionales o nacionales en función de las leyes y regulaciones existente.

Acreedores: Son los encargados de proveer liquides y financiamiento a las empresas. Las entidades financieras tienen legítimos intereses en aquellas empresas a las que prestan servicios.

El compromiso que tiene la empresa frente a los acreedores es:

Mantener las políticas claras de cobros y pagos al momento de realizar negociaciones y relaciones con grupos externos.

También podemos mencionar algunos grupos de interés más específicos que tienen impacto en el modelo de RSE, y son:

Entorno social cercano (vecindario): Se refiere al entorno inmediato de los lugares donde están ubicadas las empresas, que pueden sufrir tanto externalidades negativas como contaminación, impacto paisajístico, fluctuaciones en el valor del suelo principalmente e impactos positivos como mejoras en las vías de comunicación, aumento de la renta disponible, atención médica principalmente. Se puede crear vínculos estrechos al incorporar gente de la comunidad a la empresa, lo que repercutirá positivamente para la obtención de la licencia social.

Competencia y Mercados: La competencia es el elemento regulador del mercado que contribuye a que los bienes y servicios producidos sean más eficientes, mejores, y respondan a las necesidades y demandas de los consumidores.

Relación con la Administración: Es importante por la contribución que las empresas realizan al pagar impuestos y tasas; y por la influencia que poseen para contribuir al bien común mediante la defensa de los derechos individuales y colectivos.

Medio Ambiente: Es importante hablar de sostenibilidad; que es la capacidad de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras; ante esto es importante mitigar y prevenir los impactos ecológicos que pueden ocasionar las empresas por su actividad industrial. Es importante mencionar el calentamiento global, disminución de la biodiversidad, extinción de las especies que son males actuales que debemos combatir para evitar peores problemas a futuro.

Entorno social amplio y ONG: La globalización actualmente genera vínculos e interconexiones entre agente y grupos de interés; sin embargo como el sistema actual atiende más a intereses económicos que sociales y desplaza a determinados actores y grupos de la población se debe modificar esto para beneficio del modelo.

Medios de Comunicación social: Empresarialmente, los medios de comunicación desarrollan una labor de control sobre el sistema en temas de RSE.

Una empresa socialmente responsable debe respetar el papel que juegan los medios de comunicación y direccionar sus políticas de una forma transparente. Es decir adoptando una estrategia de “marketing social” sin caer en el trabajo estético y vacío de contenido.

Es importante tener presente que existen algunos grupos de interés que pueden demandar peticiones ilógicas o irracionales por lo que al momento de analizar el pliego de peticiones se debe considerar ante todo el beneficio compartido de sus grupos de interés. Este tema se trata en el principio 4 que habla del respeto a los intereses de las partes interesadas

1.5 Marco Legal y Organismos reguladores

La responsabilidad Social Empresarial va más allá del cumplimiento de la ley.

Si bien es cierto las PYMES tienen problemas para cumplir las disposiciones legales por el papeleo y documentación que puede considerarse innecesario (aspecto que no lo es), pero que es fundamental para mejorar sus procesos y tener un control y un seguimiento adecuado para la gestión que realizan.

Las leyes y los organismos reguladores a tomar en cuenta están relacionados con temas Sociales, Ambientales y Económicos; esta trilogía debe satisfacer los requerimientos de sus grupos de interés en base a las leyes del sector, región o país en la que las empresas desempeñen sus funciones.

A continuación tenemos una serie de disposiciones generales, reglamentos y normativas exigidos por la Constitución de la República del Ecuador y Organismos Internacionales que deben cumplir las empresas para que implementen prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

1.5.1 Grado de cumplimiento de las Obligaciones Legales en Latinoamérica

Algunas PYMES creen que la Responsabilidad Social se relaciona directamente al cumplimiento estricto de la ley; de hecho el marco jurídico de los países analizados contiene de manera explícita e implícita temas que forman parte de las actividades de RSE que las empresas deben asumir.

Sin embargo, según el estudio realizado por IKEI, el cumplimiento estricto de la ley no es una realidad para todas las PYMES de Latinoamérica. (Vives, Corral, & Isusi, 2005),

En el gráfico que está a continuación, podemos observar las principales actividades exigidas por la ley y el grado de cumplimiento.

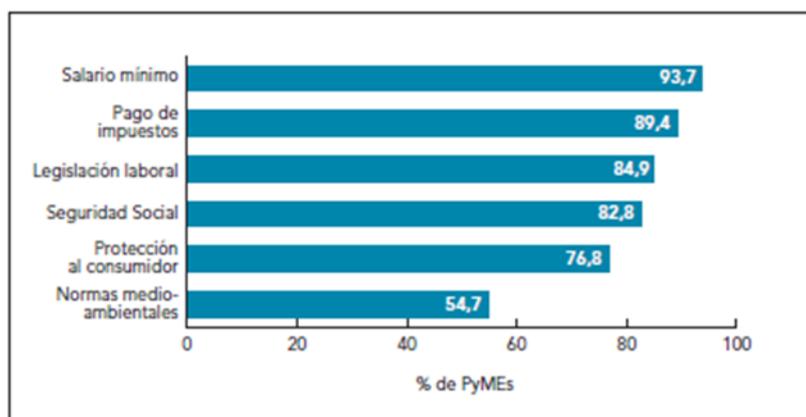


Figura 7: PYMES latinoamericanas que declaran un cumplimiento estricto de las obligaciones legales y administrativas existentes en diversos campos. Fuente: Encuestas de RSE para PYMES en Latinoamérica. (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

Es evidente que ninguna de las empresas cumple al 100% los criterios establecidos; y en la mayoría de los casos los bajos cumplimientos se deben al desconocimiento de las empresas a cerca de estas normativas en su respectivo campo de aplicación, como es el caso medioambiental en el que las empresas asumen que los impactos no son aplicables para ellos individualmente.

En cuanto al tamaño de las empresas en Latinoamérica, podemos observar claramente que a medida que aumenta el número de personas, el cumplimiento de las leyes es mayor que en el caso de las empresas con menos personal; sin embargo en lo referente al pago de impuestos específicamente la diferencia no es significativa.

% de PYMES que cumplen cada tipo de obligación	Tamaño Empresarial	
	1 - 49	50 - 249
Seguridad Social	82,7	92,1
Salario Mínimo	93,7	96,6
Pago de Impuestos	89,4	89,6
Legislación Laboral	84,8	88,1
Normas Medioambientales	54,7	60,2
Protección al Consumidor	76,8	77,8

Tabla 7: PYMES latinoamericanas que declaran un cumplimiento estricto de las obligaciones legales y administrativas, por tamaño empresarial. Fuente: Encuestas de RSE para PYMES en Latinoamérica (Vives, Corral, & Isusi, 2005),

1.5.2 Marco Legal y Disposiciones para las PYMES exigidos por el Ecuador (Jara, 2011) citado por (revista EKOS).

Según la revista EKOS, en diciembre del 2010 se expidieron tres leyes para el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas; y estas son:

1. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, publicado en el Registro Oficial 351, de 29 de diciembre de 2010.
2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en el Registro Oficial 444, de 10 de mayo de 2011.
3. Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 555, de 13 de octubre de 2011.

Para complementar las disposiciones exigidas en el Ecuador, es importante mencionar el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente.

1.5.2.1 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (Cprod)

El objetivo de este código es generar y consolidar normas que potencien e incentiven la producción de mayor valor agregado; que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la Matriz Productiva, objetivos que son delineados desde el Plan Nacional de Desarrollo.

Este código comprende ámbitos relacionados a temas laborales, tributarios, de comercio exterior, de financiamiento, entre los más importantes y también los incentivos para las MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) ocupan un lugar destacado en este Código.

El (Cprod) mediante los sellos “Hace bien” y “Hacer mejor” promueve el cumplimiento del marco legal en los diferentes aspectos y fomenta la incorporación de un modelo de gestión basado en la Responsabilidad Social.

1.5.2.2 Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (LEPS)

Esta ley tiene como objetivo que sus integrantes de una manera individual o colectiva organicen y desarrollen procesos de producción, intercambio,

comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer sus necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

1.5.2.3 Ley orgánica de regulación y control de poder de mercado (LCPM)

La (LCPM) se dictó con el objetivo de cumplir cuatro objetivos primordiales:

- Evitar, prevenir, corregir y sancionar el abuso de poder de mercado.
- Prevenir, prohibir y sancionar acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas.
- Controlar y regular operaciones de concentración económica.
- Prevenir, prohibir y sancionar prácticas desleales.

1.5.2.4 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente (Ministerio de Relaciones Laborales) citado por (Molina, 2011)

El objetivo de este reglamento es velar por la seguridad y salud del personal que desempeñan sus funciones mediante la prevención de accidentes y enfermedades profesionales y evitar cualquier tipo de impacto y daño al medio ambiente

Ente los principales puntos a cumplir encontramos:

Prevención de Riesgos, mantenimiento de instalaciones, servicios y herramientas para el mejor desempeño de los trabajadores, acatar normas legales vigentes, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, hacer cumplir el reglamento interno de seguridad e higiene, Instruir y capacitar al personal sobre riesgos.

1.5.3 Disposiciones Generales para Empresas en temas de Medio Ambiente

Cuando se realizan actividades empresariales que generan porcentajes de contaminación mayor a los límites establecidos por la ley, es obligatoria la utilización de las “Normas TULAS para Prevención de la Contaminación Ambiental”. (TULAS, L. V. Anexo 6) Citado por (Molina, 2011)

Los principales aspectos a cumplir en esta normativa son los siguientes:

- Normas de calidad y descarga de efluentes: Recurso Agua.
- Norma de emisiones al aire desde fuentes fijas de Combustión.
- Límites permisibles de niveles de ruido ambiente para fuentes fijas y fuentes móviles, y para vibraciones.

1.5.4 Las PYMES frente a las normas Internacionales

A nivel mundial, nacional y regional existen PYMES que por las exigencias del mercado y el nivel de competitividad requerido, buscan la manera de generar ingresos y subsistir mediante la obtención de normativas internacionales que cada vez son más comunes para el desarrollo de sus actividades.

Es por ello que un referente de clase mundial para evaluar la competitividad de las empresas es la adopción de sistemas de calidad, ambiente y seguridad reconocidos internacionalmente como Normas ISO.

En el Ecuador estas certificaciones son comunes en las grandes empresas por sus condiciones financieras, lo que no sucede con las PYMES que las consideran complejas, costosas y difíciles de mantener.

Las principales certificaciones que las empresas utilizan son:

- Normas ISO 9001:2008 de Calidad
- Normas ISO 14.000 de Gestión Ambiental
- Normas OSHA 18.000 de Seguridad

1.5.5 Reformas laborales, Organismo Reguladores y Fuentes de Información

En el Ecuador a más de las leyes y normativas mencionadas anteriormente, podemos señalar las siguientes reformas laborales:

- Ley de Seguridad Social
- Código del Buen vivir
- Código de Trabajo

Como entidades reguladoras de RSE de una manera directa o indirecta, podemos mencionar:

- Organización Internacional del Trabajo (OIT)

- Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Pacto Internacional de los Derechos Sociales Económicos y Ambientales
- Normas Internacionales ISO
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Principios de los Derechos Humanos

Dentro de las principales herramientas y fuentes que encontramos para evaluar y certificar a empresas encontramos:

FUENTES PRINCIPALES DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE RSE	
Principios	Global Compact ONU
Informes Buen Gobierno Corporativo	Informe Olivencia
	Informe Aldama
	Código Conthe
Sistema de Gestión y Certificación	ISO 26000
	SA 8000
	Norma SGE21
	ISO 14001
	EMAS
Sistemas de Generación de Información	GRI (Global Reporting Initiative)
Sistemas de Auditoría y Aseguramiento de la Información	AA 1000 (Accountability 1000)

Tabla 8: Fuentes Principales de Información en materia de RSE. Fuente: Elaboración Propia

Para el desarrollo de nuestro trabajo, principalmente nos basaremos en la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social que fue desarrollada en el 2010 y que recoge los aspectos más importantes acerca del tema.

1.6 Integración de la Responsabilidad Social Empresarial en una Organización (Secretaría Central de ISO, 2010)

La integración de la RSE es el camino por el cual una empresa busca involucrar esta herramienta tanto en sus procesos como en sus gestiones administrativas con el objetivo de mejorar y ser más competitiva en el ámbito nacional como internacional.

Antes de realizar cualquier análisis se debe verificar si las empresas ya tienen estructurados sistemas, políticas y redes; de ser positiva esta verificación, debemos apoyarnos en lo ya existente.

También es importante conocer el grado de gobernanza y comunicación para así garantizar el éxito del modelo y evitar futuras modificaciones.

Finalmente para que la integración de la RSE sea exitosa, es importante conocer el nivel de compromiso, comprensión y actitudes de los líderes. Una comprensión de las Materias Fundamentales, Principios y Beneficios será importante para dicha integración.

Relación entre las características de una organización y la RSE

Los factores a considerar para conocer cuáles son las características de una organización son:

- Tamaño, tipo, propósito, localización y naturaleza de las operaciones.
- Marco Legal Regulatorio en temas sociales, ambientales y económicos.
- Información histórica sobre el desempeño de la organización en materia de RSE.
- Características de los empleados y trabajadores de la organización
- Grupos sectoriales en las que participa la organización; incluido actividades, códigos u otros requisitos llevados a cabo por dichos grupos.
- Misión, visión, valores, principios y el código de conducta de la empresa
- Intereses, inquietudes y expectativas de los grupos de interés
- Estructuras utilizadas para la toma de decisiones en la organización
- Cadena de valor de la organización.

Para lograr dicha integración se han generado algunas preguntas con el fin de lograr este objetivo.

1.6.1 ¿Cómo comprender la Responsabilidad Social de una organización? (Secretaría Central de ISO, 2010)

La “Debida Diligencia”, es un término que se menciona en la Norma ISO 26000 y hace referencia a un proceso que busca identificar los impactos negativos, reales y potenciales en los ámbitos sociales, ambientales y económicos, de una organización, con el propósito de evitar y mitigar todo tipo de impacto.

Para comprender la RSE podemos considerar los siguientes componentes:

- Políticas de la organización relacionadas con las Materias Fundamentales.
- Medios de evaluación y autoevaluación de materias y principios de RSE.
- Identificar cómo las actividades y propuestas podrían afectar a las políticas.
- Medios para integrar las Materias Fundamentales.
- Medios para seguimiento de Materias y Principios de RSE.

Los aspectos más relevantes que debemos considerar en la integración son:

- Determinar que asuntos son pertinentes en relación a las Materias Fundamentales.
- Involucrar a las partes interesadas en los asuntos pertinentes.
- Determinar que asuntos son importantes en función del alcance del impacto en el desarrollo sostenible.
- Determinar la importancia de efectos potenciales
- Identificar las expectativas de la sociedad respecto al comportamiento responsable.
- Determinar la importancia en el cumplimiento de la ley para evitar poner en peligro la vida, salud y el medio ambiente.
- Establecer las prioridades entre los asuntos significativos o pertinentes como el desempeño de la organización en el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales, leyes, entre otros.

1.6.2 ¿Cómo aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social?

Es importante que exista compromiso y comprensión a cerca de la RSE en todos los niveles de la organización y en especial por los altos directivos y líderes de la misma

El objetivo de los líderes es crear cultura de responsabilidad social dentro de una organización a partir de los valores y actitudes ya existentes.

La educación y aprendizaje continuo son importantes para incrementar la toma de conciencia y el desarrollo de competencias para la responsabilidad social.

1.6.3 ¿Cómo establecer el rumbo de una organización hacia la RSE?

Para establecer el rumbo de una organización hacia la RSE debemos:

- Incluir las aspiraciones de la organización en su misión o en la declaración de su visión
- Adoptar códigos de ética o conducta,
- Incluir a la RSE como elemento claro en las estrategias de la organización.

1.6.4 ¿Qué conseguimos con la incorporación de la RSE dentro de la Gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización?

Al incorporar la RSE en la gobernanza, sistemas y procedimientos de una organización conseguimos minimizar el riesgo de daño social y ambiental, así como maximizar las oportunidades y los impactos positivos en las decisiones con las partes interesadas.

Los valores y la cultura existentes en una organización pueden tener un efecto significativo en la facilidad y el ritmo con el que la Responsabilidad Social pueda ser completamente integrada en toda la organización.

1.6.5 ¿Cuál es el papel de la comunicación en la RS? (García, 2012)

La comunicación es esencial para la aplicación tanto interna como externa de la responsabilidad social en una organización. Con la comunicación logramos:

- Aumentar la toma de conciencia dentro y fuera de la organización
- Demostrar el respeto por los principios de RSE
- Comprometer y crear diálogo entre las partes interesadas.
- Abordar requisitos legales.
- Involucrar y motivar a los empleados
- Aumentar la reputación de la organización.

Para que la integración resulte ideal se deben realizar reuniones y conversaciones con todas las partes interesadas para promover aspectos de RSE.

Entre los medio de comunicación más utilizados encontramos: reuniones, eventos públicos, foros, informes, anuncios publicitarios, sitios web y medios de difusión masivos como comunicados de prensa, entrevistas, editoriales y artículos.

La manera en la que se comunica la RSE debe ser la indicada para evitar su confusión con temas como filantropía, lavado de imagen o simplemente acciones obligadas por la sociedad y los gobiernos de turno.

La comunicación interna es el eslabón más importante de esta cadena social ya que de esta depende el éxito del modelo tanto para crear una cultura interna y posteriormente replicar las acciones internas hacia el exterior.

1.7 Conclusiones del Capítulo Primero:

- La RSE no debe ser vista desde una perspectiva filantrópica, sino como un modelo de gestión, capaz de ser sostenible en el tiempo.
Cuando existen empresas que utilizan sistemas integrados de gestión la aplicación de la RSE es más sencilla debido a que toda acción realizada ya se considera alineada a las políticas y a las estrategias gerenciales de la organización.
- La idea acerca de la RSE en el Ecuador no está muy desarrollada, debido a su desconocimiento y suposición errónea de ser una herramienta para las grandes empresas; sin embargo con este modelo se pretende demostrar su importancia en cualquier nivel.
- La falta de cumplimiento de la legislación vigente se relaciona directamente con sus limitados conocimientos en leyes para PYMES y también su informalidad.
- La expedición de las 3 leyes por parte del gobierno para el funcionamiento de las PYMES en el Ecuador, apoyan los conceptos y requisitos a cumplir en la propuesta de este modelo de RSE.
- Una organización podría influir con otras que mantienen vínculos con el fin de mejorar su desempeño en materia de RSE, aumentar los impactos positivos en el desarrollo sostenible y minimizar los impactos negativos. La influencia también podría darse en temas de propiedad, gobernanza, relación económica, opinión pública, autoridad legal y política.
- El nivel de implantación de la RSE a nivel latinoamericano es “BAJO” debido al poco compromiso de sus líderes y estructuras organizacionales defectuosas y fallas al momento de alinear sus políticas con sus estrategias de gestión.
- Es importante tener presente que siempre se debe comunicar lo que se hace ya que lo que no se comunica no existe. La comunicación fomenta la transparencia, credibilidad y fiabilidad, generando una visión más real y amplia de las actividades de la empresa tanto a su personal como a la sociedad.

2. CAPITULO SEGUNDO: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS PYMES EN LO QUE RESPECTA A RSE

En este capítulo procederemos a realizar un análisis bibliográfico relacionado con el marco teórico expuesto inicialmente. Posteriormente desarrollaremos una encuesta, así como entrevistas a profundidad, cuyas respuestas nos mostrarán cuál es la realidad de las PYMES ecuatorianas respecto a la Responsabilidad Social Empresarial y así proponer un modelo de RSE en el siguiente capítulo.

2.1 Análisis de la información secundaria

Es importante mencionar que la RSE no es filantropía; tampoco busca beneficios individuales, y menos la desgracia de nuestro competidor más cercano. Se puede asegurar que es todo lo contrario y busca integrar la RSE en las PYMES mediante sus políticas y objetivos para que sean tanto sostenibles como sustentables en el tiempo.

En la actualidad existen organismos reguladores y leyes nacionales e internacionales que incentivan el uso de las prácticas responsables en las organizaciones. Como se citó en el numeral del marco legal, existen códigos y leyes que a más de apoyar estas iniciativas, crean conciencia en las empresas sobre los impactos y formas de prevención para beneficio propio y de la sociedad.

En el análisis de la información sobre un Sistema de Gestión Socialmente Responsable, encontramos que su influencia se refleja principalmente en:(Secretaría Central de ISO, 2010)

- Reputación Corporativa
- Ventaja Competitiva
- Optimización de procesos y productividad de los empleados
- Capacidad para atraer y retener a trabajadores, clientes y demás miembros en una organización
- Motivación y compromiso de los empleados
- Relaciones positivas con empresas, gobiernos, proveedores, clientes, comunidad y medios de comunicación.
- Percepción positiva de inversionistas, propietarios y organismos financiera.

2.1.1 Información de las PYMES en Latinoamérica

Para el desarrollo de este trabajo, ha sido importante investigar cuál es la realidad de los países latinoamericanos con respecto a la RSE, ya que el comportamiento de las PYMES ecuatorianas en estas temáticas no difiere significativamente.

En el estudio realizado por IKEI, podemos observar la siguiente información con respecto a las PYMES en Latinoamérica: (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

El principal campo de aplicación que desarrollan las PYMES en Latinoamérica es la conciliación trabajo-familia, mediante la igualdad de oportunidades y el involucramiento de los colectivos desfavorables; mientras que las actividades ligadas con la formación de los trabajadores y especialmente las prácticas de buen gobierno empresarial (referidas fundamentalmente a clientes, subcontratistas y proveedores y aspectos de ética en los negocios) son aplicados en menor medida y necesitan mayor desarrollo.

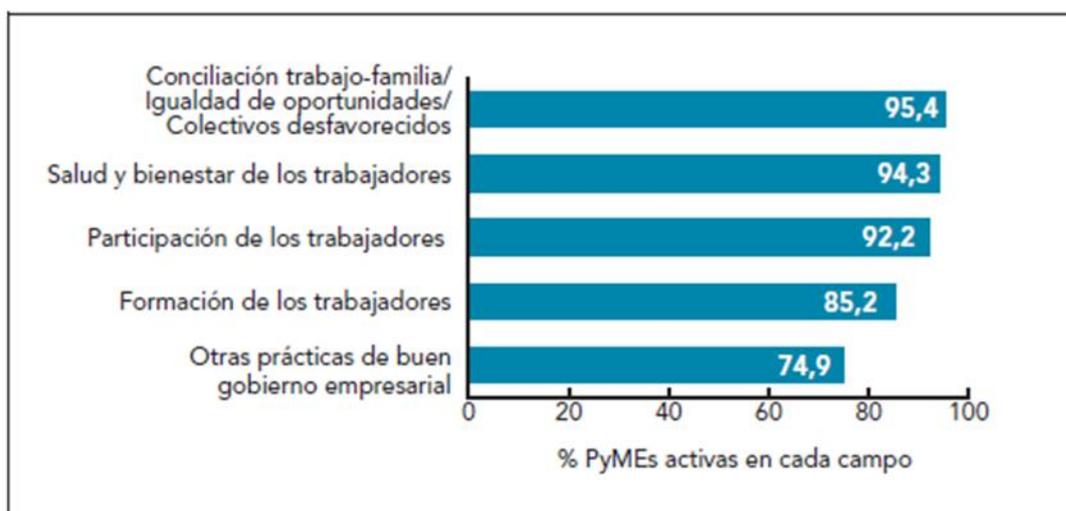


Figura 8: Principales campos en RSE interna desarrollados por las PYMES latinoamericanas. Fuente: Encuestas de RSE para PYMES en Latinoamérica, (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

En cuanto a las actividades internas más desarrolladas por las PYMES en Latinoamérica se encuentra el respeto a las horas de trabajo, mientras que el plan de formación interno se considera la actividad de menos interés en este estudio.

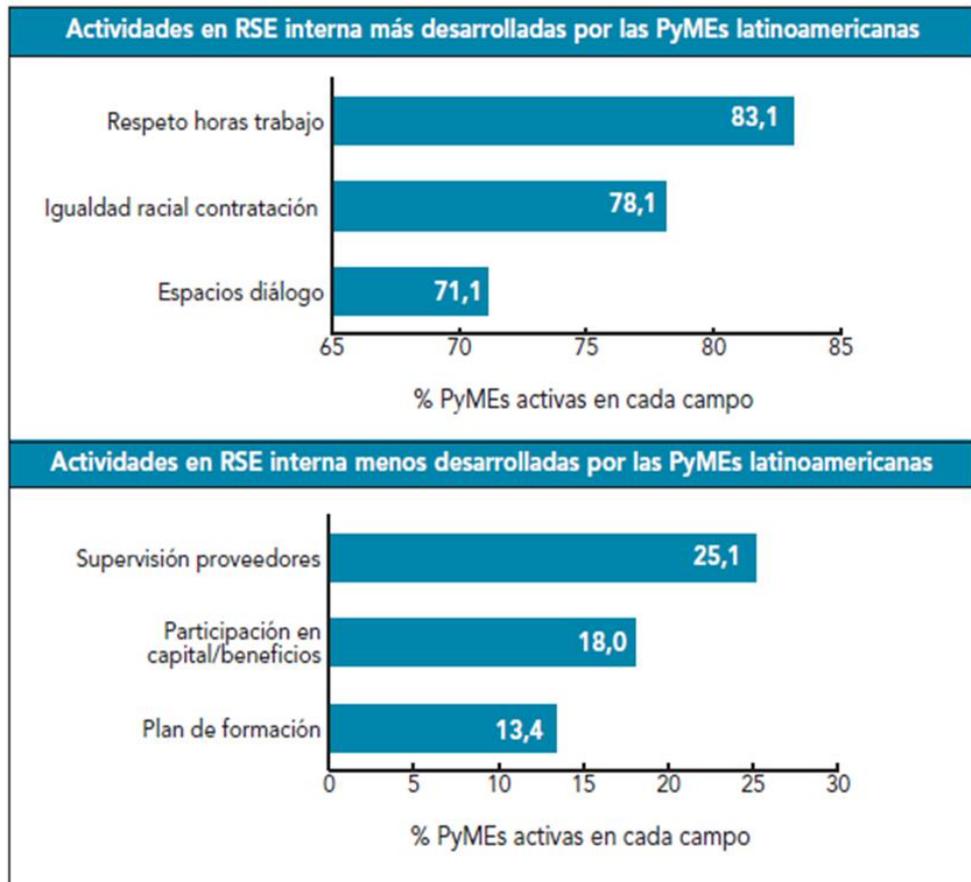


Figura 9: Actividades en RSE interna más y menos desarrolladas por las PYMES en Latinoamérica. Fuente: Encuestas de RSE para PYMES en Latinoamérica (Vives, Corral, & Isusi, 2005),

En el siguiente gráfico podemos observar que la principal actividad de RSE medio ambiental desarrollada por las PYMES en Latinoamérica son los programas de eficiencia en el consumo energético, mientras que las actividad menos desarrolladas por las PYMES hace referencia a la exigencia de certificaciones medioambientales a proveedores y contratistas.

Se debe recordar que la normativa ambiental es el punto de menor cumplimiento por las PYMES en Latinoamérica según el marco teórico desarrollado en el capítulo primero. (Ver figura 7).

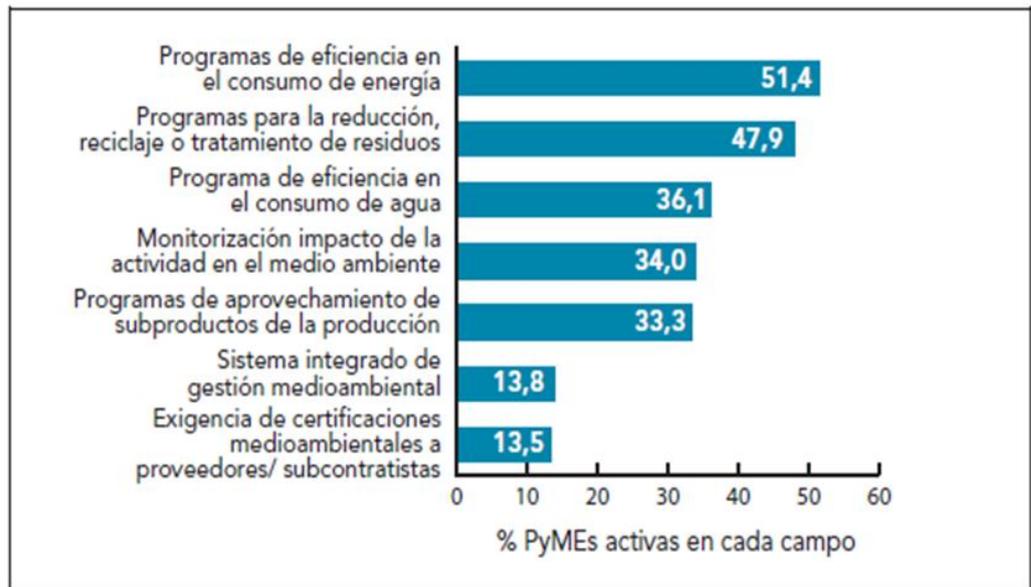


Figura 10: Principales actividades de RSE medioambientales desarrolladas por las PYMES latinoamericanas.
Fuente: Encuestas de RSE para PYMES en Latinoamérica, (Vives, Corral, & Isusi, 2005)

2.1.2 Información de las PYMES en el Ecuador (Unidad de Análisis Económico e Investigación EKOS Negocios, 2012)

Como información de interés, podemos mencionar que según una publicación de la revista EKOS en el año 2012, el 70% de las empresas registradas en la Superintendencia de Compañías son PYMES, y aportan más del 25% del PIB (Producto Interno Bruto) no petrolero del país y su generación de mano de obra bordea el 70% de toda la PEA (Población económicamente activa).

Los ingresos percibidos en el año 2011 fueron de **USD 23.000 millones** y su contribución al impuesto a la renta superó los **USD 270 millones**. (Unidad de Análisis Económico e Investigación EKOS Negocios, 2012)

Los datos mencionados anteriormente nos hablan de la importancia de las PYMES en la economía del país, por su capacidad de generación de empleo contribuyendo directamente al crecimiento sostenible del mismo.

Es por esto que el gobierno mediante la SENPLADES se encargó de impulsar la Ley Económica, Social y Solidaria para fomentar la producción y competitividad entre todos las partes interesadas mediante el diseño e identificación de políticas a corto, mediano y largo plazo para el fortalecimiento de las PYMES. (Gobierno Nacional del Ecuador- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2013)

2.1.3 Informes de Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador (Torresano, 2012)

En el año 2012 la “IDE Business School” realizó una investigación con el apoyo de la fundación AVINA y la Cooperación Alemana al Desarrollo GIZ para conocer de una manera general cómo se encuentra la Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador.

Este estudio sobre RSE en el Ecuador está basado en la Norma ISO 26000 y contiene opiniones tanto del estado, organizaciones de la sociedad civil (OSCs) y empresas de nuestro país. La información más relevante para nuestro estudio se describe a continuación:

De una muestra de 743 empresas entre grandes, medianas, pequeñas y microempresas, que corresponden a los sectores comerciales, de servicios e industriales, observamos lo siguiente:

Los empresarios, organizaciones de la sociedad civil y estado utilizan principalmente las siglas RS y RSE para referirse al tema

Terminología	Empresa	OSCS	Estado
Otros	6	8	14
RS (Responsabilidad Social)	54	74	62
RSC (Responsabilidad Social Corporativa)	7	7	10
RSE (Responsabilidad Social Empresarial)	32	9	6
RS y Sost (Responsabilidad Social y Sostenibilidad)	1	2	8
Total General	100	100	100

Tabla 9: Terminología utilizada por los diferentes actores. Fuente: Estudios de Responsabilidad Social de Empresas en el Ecuador, IDE School (Pag. 18). (Torresano, 2012)

Los tres atributos más importantes tanto para las empresas, organizaciones de la sociedad civil y el estado con respecto a RSE son:



		EMPRESA	OSCS	ESTADO
Ética y Transparencia		2	1	1
Protección Ambiental				2
Respeto a colaboradores		3	3	
Apoyo a la comunidad			2	
Cumplir la ley		1		3

Tabla 10: Tres atributos más importantes de la RSE. Fuente: Estudios de Responsabilidad Social de Empresas en el Ecuador, IDE School (Pag. 20). (Torresano, 2012)

En cuanto a la opinión que si el estado debería regular la RSE para facilitar su implementación y cumplimiento observamos:

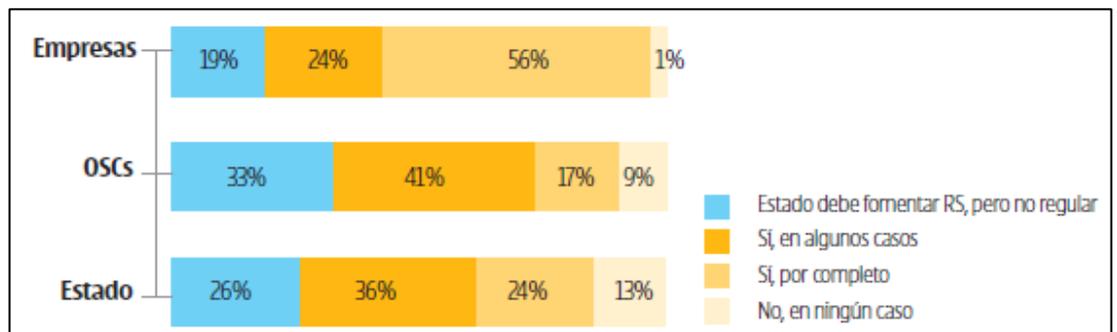


Figura 11: ¿El estado debe regular la RSE? Fuente: Estudios de Responsabilidad Social de Empresas en el Ecuador, IDE School (Pag. 22). (Torresano, 2012)

En la figura 12, podemos observar el porcentaje de empresas que tienen prácticas o generan acciones de RSE y su interés de implementarlas en el futuro. Del 51% de empresas que tienen prácticas de RSE, el 42% de las empresas del Ecuador, poseen estrategias implícitas de RSE.

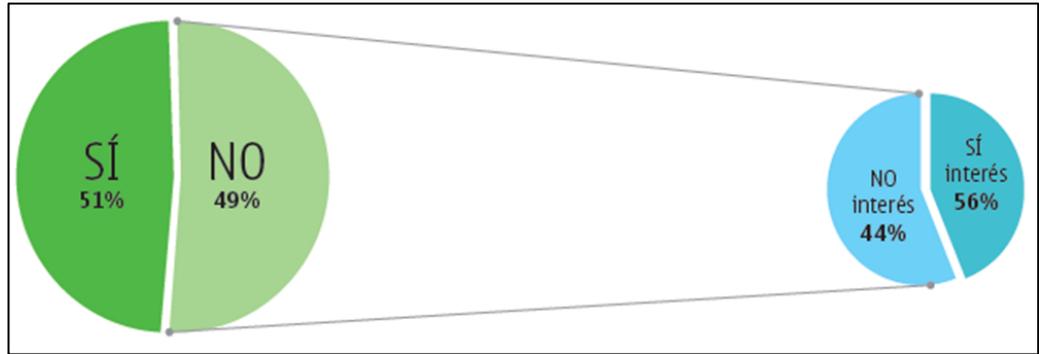


Figura 12: Prácticas o acciones de RSE en empresas y su interés de implementarlas en el futuro. Fuente: Estudios de Responsabilidad Social de Empresas en el Ecuador, IDE School (Pag. 25). (Torresano, 2012)

Los principales beneficios de RSE percibidos e identificados por los empresarios son:

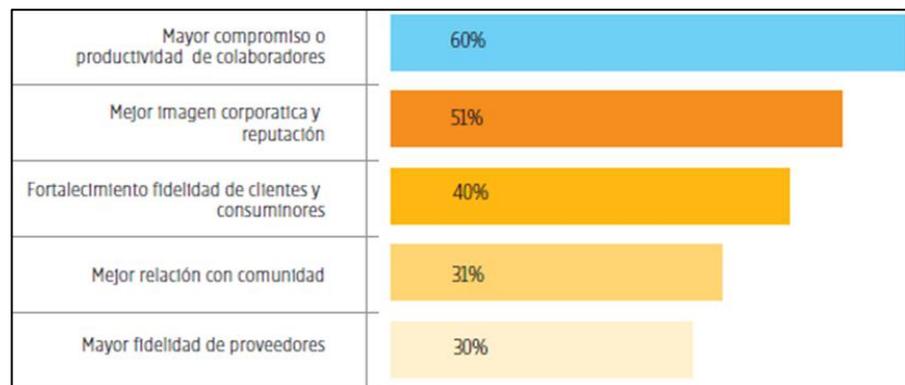


Figura 13: Principales beneficios de RSE percibidos por los empresarios. Fuente: Estudios de Responsabilidad Social de Empresas en el Ecuador, IDE School (Pag. 21). (Torresano, 2012)

Según la Norma ISO 26000, a nivel nacional, los temas de mayor interés a cerca de RSE para las empresas en general son:

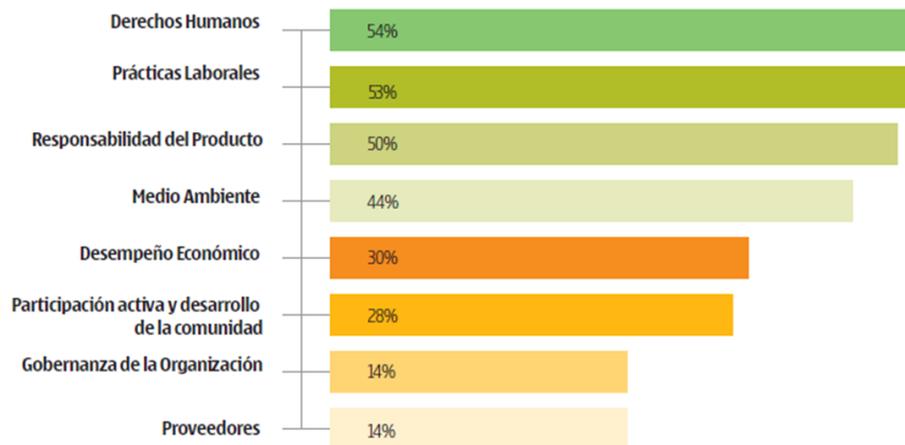


Figura 14: Temas de mayor interés a cerca de la RSE para las empresas. Fuente: Estudios de Responsabilidad Social de Empresas en el Ecuador, IDE School (Pag. 38). (Torresano, 2012)

2.1.4 Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial existentes en el Ecuador (Corresponsables, 2014)

En la actualidad existen muchas maneras de expresar la Responsabilidad Social Empresarial de una manera práctica y voluntariamente responsable. Podemos encontrar varios grupos tanto empresariales, gubernamentales y civiles que adoptan tendencias sociales, ambientales y económicas con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las personas y la sociedad en general.

Estas tendencias están en aumento debido a la concientización de la sociedad sobre los problemas mundiales como el cambio climático, calentamiento global, agotamiento de fuentes de agua, contaminación ambiental y problemas como economías en decadencia han impulsado el desarrollo de dichas prácticas.

Entre las principales prácticas responsables a nivel nacional podemos citar:

2.1.4.1 El Ministerio de la Producción (MIPRO).

Que ha impulsado las certificaciones: “se hace bien” y “hacer mejor”, con el objetivo de incentivar y motivar a los empresarios a mantener la calidad en sus productos para ser competitivos tanto en el mercado nacional como internacional.

2.1.4.2 La Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC).

Que se comprometió a reforestar los bosques que fueron afectados por sus actividades. Para este trabajo se consideraron dos opciones: la primera que

constructoras externas reforesten; esto demanda un tiempo de 1 año aproximadamente. La segunda opción era que la gente de la comunidad reforeste.

La opción escogida fue la segunda a pesar que la primera era la más recomendada por tiempo y dinero. Para trabajar con la comunidad se aplicó técnicas de inclusión en especial al género femenino, se capacitó a la gente mediante viveros comunitarios, se generó fuentes de empleo e ingresos. La empresa obtuvo su licencia social para la realización de sus actividades y la comunidad incrementó su poder adquisitivo mediante esta fuente de ingreso.

2.1.4.3 La Cámara de Comercio de Cuenca.

Que ha impulsado capacitaciones en temas de diversidad de género y equidad salarial y en estos últimos meses en conjunto con la Empresa Corresponsables de España ha generado conversatorios y el lanzamiento del primer anuario sobre Responsabilidad Social en el Ecuador en donde encontramos opiniones de empresarios y conocedores en la materia a nivel nacional como internacional.

2.1.4.4 El Banco de Guayaquil.

Que a más de tener su Departamento de Responsabilidad Social, ha impulsado proyectos para satisfacer las necesidades de sus clientes como: El banco de barrio con el objetivo de generar mayor cercanía con la gente y sus barrios, también la empresa ha brindado capacitaciones en temas financieros no solo a sus clientes, sino a la ciudadanía en general mediante cátedras dictadas de una manera voluntaria por su personal.

2.1.4.5 La Cruz Roja.

Mediante sus programas de donación voluntaria como el reconocido programa denominado “Banco de Sangre” ha generado convenios de apoyo mutuos con varias organizaciones e instituciones públicas y privadas con el fin de colaborar con hospitales y clínicas en temas médicos. El personal que trabaja en la cruz roja es voluntario, la capacitación que se les da es constante y variada para beneficio de la sociedad y personal. Además esta empresa ha generado a nivel nacional e internacional proyectos productivos para que las comunidades puedan ser autosustentables apoyando así tanto a su personal como a la población para conseguir y generar fuentes de empleo.

2.1.4.6 Empresas Varias.

También podemos citar a empresas como: Continental Tire, LAN Ecuador, Claro, etc. entre otras, que tienen programas de inclusión social, generación de espacios verdes y fundaciones para apoyo a las comunidades con el fin de fomentar la RSE.

Como podemos observar, la responsabilidad en estas grandes empresas va un paso más allá de la realización de sus actividades de una manera voluntaria. En algunas ocasiones si involucra una pequeña inversión y en otras son simplemente ideas que han ayudado a las empresas a ser socialmente responsables.

Estos ejemplos buscan incentivar a las PYMES en su camino a ser empresas socialmente responsables mediante la concientización interna con el fin de romper los paradigmas actuales y replicar estas ideas para beneficio propio y de la sociedad.

2.2 Generación y Aplicación de Encuestas y Entrevistas de Responsabilidad Social Empresarial

Las encuestas y entrevistas desarrolladas fueron el fruto de la investigación bibliográfica realizada, ya que toman aspectos tanto legales y reglamentarios, y además los Principios y Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 para descubrir cuál es el sentir de los grupos de interés en las PYMES de la ciudad de Cuenca.

Toda la investigación fue edificada en base a conversatorios, encuestas y entrevistas personales con el fin de obtener información objetiva. Dichas encuestas y entrevistas fueron cuantificadas, con preguntas cerradas y de selección de alternativas en base a información proporcionada por el sector.

El análisis ha sido desarrollado desde un aspecto Macro a una Micro; es decir que parte de las características de las PYMES en Latinoamérica y las grandes empresas en el Ecuador, para finalmente enfocarnos de una manera específica en la realidad de las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas.

2.2.1 Generación de la Encuesta

La encuesta realizada fue estructurada de una manera cualitativa y cuantitativa con el fin de identificar cuál es el grado de conocimiento de las PYMES respecto a la RSE y así despejar las principales incógnitas e interrogantes sobre este tema.

La encuesta fue direccionada a empresarios en general y demás personas relacionadas con el sector empresarial en las PYMES.

En la Superintendencia de Compañías, se consultó la cantidad de PYMES en la provincia del Azuay, en el cantón Cuenca y que sean industrias manufactureras activas en el sector y encontramos que existen 325 PYMES. **ANEXO 3.**

En vista de la dificultad de acercamiento y apertura de las PYMES y con la finalidad de obtener datos confiables, escogimos trabajar con las empresas afiliadas a la Cámara de la Pequeña Industria del Azuay (CAPIA), y pudimos identificar que existen 112 empresas afiliadas. **ANEXO 4.**

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de proporciones para muestras finitas ya que consideramos que el tamaño de la población es inferior a 100.000 PYMES, en cuyo caso la fórmula a utilizar y las variables son:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * q}{d^2 * N - 1 + Z^2 * P * q}$$

En donde:

VARIABLES	DEFINICIÓN	VALOR
n	Tamaño de la muestra	?
N	Universo seleccionado	112
Z	1.64 que representa el 90% de confianza	1,64
P	Valor de éxito	0,5
q	Proporción del fracaso que es (1-P)	0,5
d	Error definido que es de 10%	0,1

Tabla 11: Variables utilizadas en la fórmula del muestreo. Fuente: Elaboración propia

$$n = \frac{112 * 1.64^2 * 0.5 * 0.5}{0.1^2 * 112 - 1 + 1.64^2 * 0.5 * 0.5} = 42.25$$

El resultado obtenido es de **42,25 encuestas**, pero para el trabajo realizamos **43 encuestas**. En esta muestra encontramos empresas manufactureras de los sectores de alimentos, cosméticos, madera, gas, farmacéuticos y químicos.

**FORMATO DE ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO SOBRE EL GRADO DE
CONOCIMIENTO E IMPLANTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL (RSE) EN LAS PYMES.**

1. ¿Ha escuchado hablar sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?
¿Sabe qué es?

SI_____

NO_____

EN PARTE_____

.....

.....

.....

2. ¿En cuál de los siguientes aspectos existe mayor preocupación por parte de su empresa al momento de desarrollar sus actividades? Favor asigne un número del 1 al 8, que mejor defina la prioridad, siendo 1 el que corresponda a la actividad que usted considere más importante.

Calidad	
Cumplimiento de Leyes	
Capacitación	
Medio Ambiente	
Condiciones de Trabajo	
Ayuda Social	
Seguridad y Salud Ocupacional	
Otro:	

3. ¿Qué actividades exigidas por la ley considera que son las más importantes para su empresa, en función de su cumplimiento? Señale 3 opciones.

IESS	SRI	Salario mínimo	
Protección al Consumidor	Legislación Laboral	Anticorrupción	
Normas ambientales	Etiquetado de productos	Otras	

4. En temas medioambientales. ¿Cuáles son las principales actividades desarrolladas por su empresa? Seleccione 4 opciones.

Ahorro de energía	Reproceso de materiales	Reciclaje	
Monitoreo de impactos	Tratamiento de Residuos	Ahorro de agua	
Control a proveedores	Certificaciones ambientales	Ecoeficiencia	
Sistemas de Gestión Ambiental		Otros	

5. Según las respuestas de la pregunta anterior. ¿Qué ejemplos o registros puede mencionar sobre las actividades escogidas en la pregunta anterior?

.....

6. ¿Realiza su empresa alguna actividad a favor de la comunidad?

SI.....

NO.....

EN PARTE.....

7. Si su respuesta es positiva, señale 3 actividades que realiza su empresa a favor de la comunidad.

Donaciones	Apoyo a grupos vulnerables	
Preferencia a proveedores locales	Forestación y Reforestación	
Mejorar la calidad de vida de la comunidad	Atención médica	
Auspicio en actividades deportivas	Participación en la comunidad	
	Otros	

8. ¿Qué tipo de documentos auditables o de control respaldan sus actuaciones?

Código de ética	Misión y visión	Normas ISO de Calidad	
Informes de sostenibilidad	OSHAS	Código de trabajo	
Políticas de Anticorrupción	Normas ambientales	Informes de transparencia	
		Otros	

9. ¿Cuáles cree usted que son los atributos más importantes que identifican a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Donaciones	Apoyo a la comunidad	Cumplir la Ley	
Filantropía	Ética y Transparencia	Gran Inversión	
Protección ambiental	Marketing social	Crecimiento y Competitividad	
Herramienta de Moda	Respeto a colaboradores	Derechos Humanos	
Sostenibilidad	Desempeño económico	Prácticas Laborales	
Proveedores	Responsabilidad del Producto	Gasto adicional	
Desarrollo de la comunidad	Gobernanza de la organización	Otros	

10. En orden de importancia y según las respuestas de la pregunta anterior, señale 4 palabras que crea que son parte del concepto de RSE.

1

3

2

4

11. Según las respuestas de la pregunta número 9, señale 2 palabras que crea que no formen parte del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

1

2

12. ¿Cuáles cree usted que son los principales beneficios que se pueden obtener al aplicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y cumplir las disposiciones legales? Seleccione 4 opciones.

Mayor fidelidad de proveedores	Obtención de "Licencia Social"	
Mejor imagen corporativa	Conservación del Medio Ambiente	
Mayor compromiso del personal	Mayores ingresos	
Mejor relación con la comunidad	Fidelización de clientes y consumidores	
	Otro	

13. ¿Qué grupos de interés (clientes internos y clientes externos) ejercen presión para el desarrollo económico y social de su empresa?

1 3.....
 2 4.....

14. ¿Cómo comunica su empresa las actividades y logros que realiza en favor a sus grupos de interés (clientes internos y clientes externos)?

.....

15. Considerando las preguntas anteriores, ¿En qué grado de direccionamiento y aplicación en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se encuentra su empresa? ¿Por qué?

Alto Medio Bajo Nada

.....

16. ¿Ha escuchado usted sobre un sistema, modelo u organización que permita el desarrollo de la Responsabilidad Social de una empresa? Si su respuesta es positiva, Indique los nombres

SI..... NO.....

.....

17. ¿Estaría dispuesto a adoptar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que le permita contribuir al desarrollo integral y social de su empresa? ¿Por qué?

SI..... NO.....

.....

2.2.2 Generación de la Entrevista

La entrevista realizada fue a profundidad con la finalidad de obtener la máxima aportación sobre el tema y que al complementarla con la encuesta nos brinde una información real y objetiva sobre las PYMES y la RSE.

Es importante mencionar que la entrevista fue direccionada a empresarios que entienden del tema, docentes universitarios y expertos en la materia para así obtener la información más fidedigna posible para el desarrollo de nuestro modelo.

Para la elaboración del formato guía de la entrevista a profundidad, se revisó un trabajo de RSE desarrollado por la Cámara de la Pequeña Industria del Azuay, citado en el **ANEXO 5**.

FORMATO GUIA PARA LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?
2. ¿Por qué cree que es importante que las empresas la practiquen?
3. ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que las PYMES no la ejecuten?
4. Para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ¿Es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero? ¿Cómo lo pueden hacer los pequeños negocios?
5. ¿A través de qué actividades las PYMES pueden practicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?
6. ¿Cuáles son sus recomendaciones finales para implementar Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

2.3 Resultados de las Encuestas y Entrevistas sobre Responsabilidad Social Empresarial

2.3.1 Resultados de las Encuestas de RSE

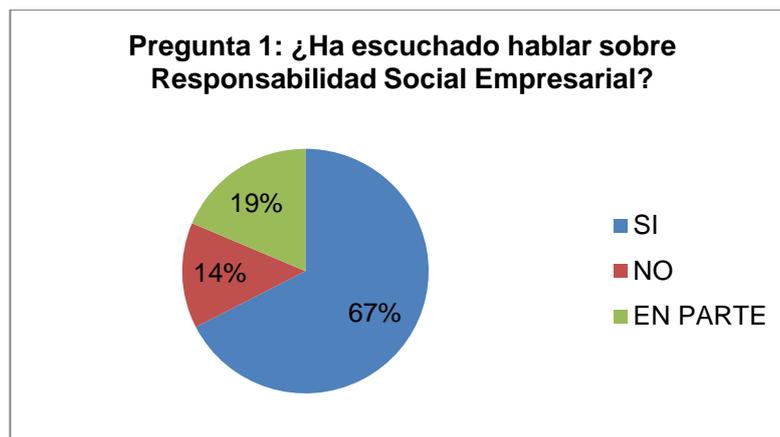


Figura 15: PYMES que han escuchado hablar sobre RSE. Fuente: Elaboración Propia

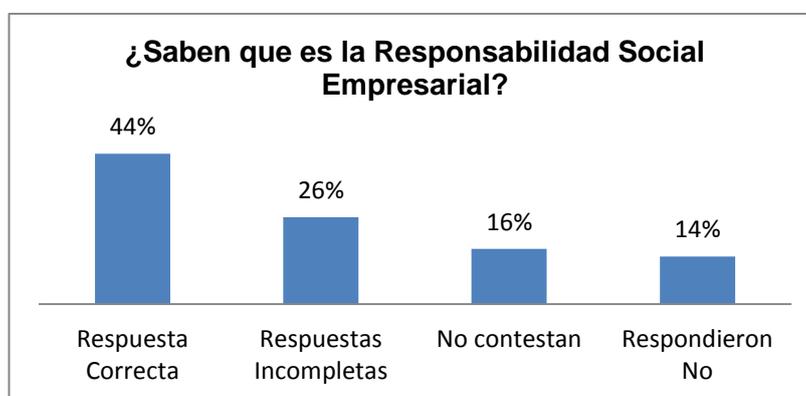


Figura 16: PYMES que saben el significado de RSE. Fuente: Elaboración Propia

¿Saben que es la Responsabilidad Social Empresarial?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje que conoce el concepto (81%)	Porcentaje Total
Responsabilidad y compromiso de la empresa con sus empleados, comunidad, medio ambiente y demás partes interesadas	19	51%	44%
Cumplir con la ley y capacitar al personal	3	8%	7%
Modelo de gestión que supera lo legal y considera aspectos sociales, económicos y ambientales	3	8%	7%
Herramienta que involucra la industria y la sociedad de una manera sinérgica	3	8%	7%
Seguridad Laboral para mejorar el desempeño laboral	1	3%	2%
Responsabilidad con los accionistas y la comunidad, aprovechando los bienes de la empresa	1	3%	2%
No Contestan	7	19%	16%
Total (81%)	37	100%	86%
Respondieron "NO"	6		14%
Total (100%)	43		100%

Tabla 12: Respuestas de las PYMES sobre el significado de RSE. Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 2: ¿En cuál de los siguientes aspectos existe mayor preocupación por parte de su empresa al momento de desarrollar sus actividades?

Aspectos	Calificación
Calidad	1
Cumplimiento de Leyes	2
Condiciones de Trabajo	3
Seguridad y Salud Ocupacional	4
Capacitación	5
Medio Ambiente	6
Ayuda Social	7

Tabla 13: Principales aspectos que preocupan a las PYMES. Fuente: Elaboración Propia

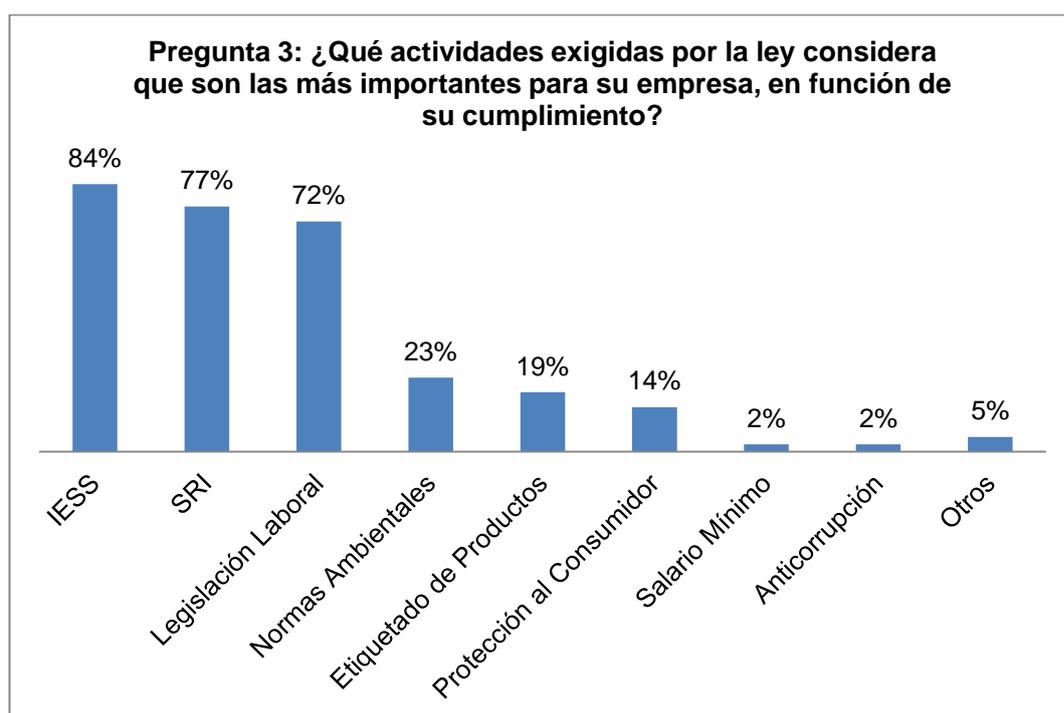


Figura 17: Actividades de importancia para las PYMES por su cumplimiento. Fuente: Elaboración Propia

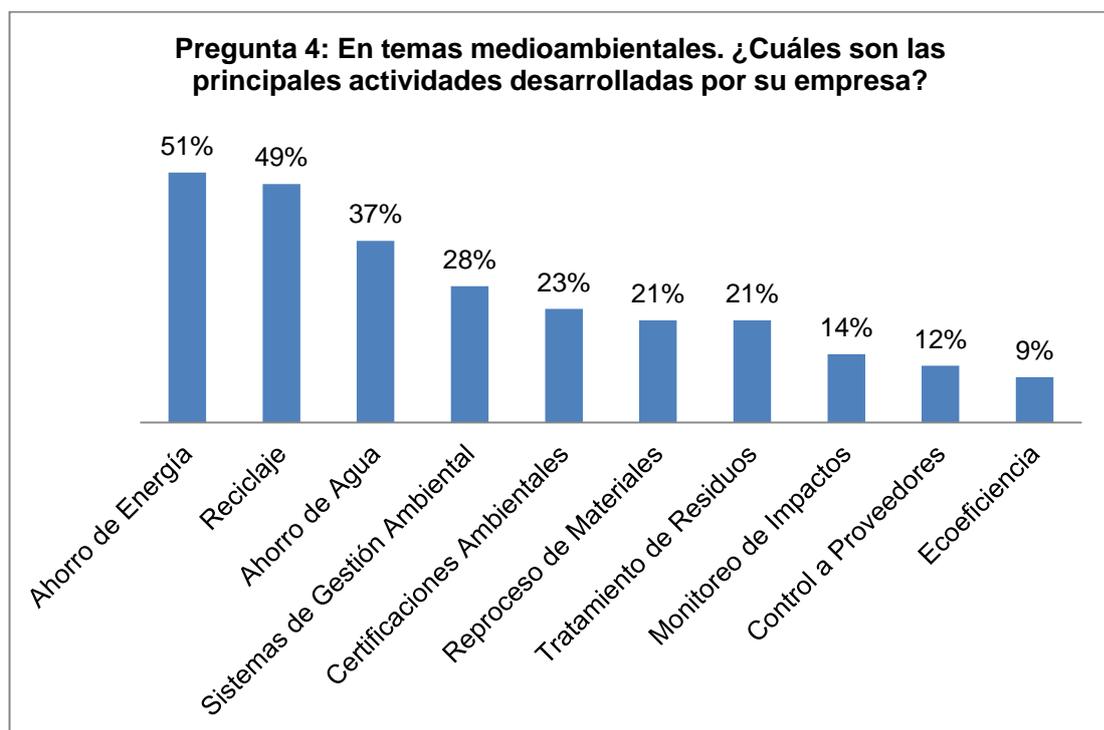


Figura 18: Actividades desarrolladas por las PYMES en temas medio ambientales. Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 5: ¿Qué ejemplos o registros puede mencionar de las actividades escogidas en la pregunta anterior? (validación)

Opciones	Actividades
Ahorro y control de la energía	Control de las luminarias mediante planillas, focos ahorradores, encendido de máquinas correctamente, control de paras en producción.
Reciclaje de materiales	Materiales de oficina e Insumos, materia prima, programas de cuidado del medio ambiente.
Ahorro y control de agua	Control de agua mediante planillas, reutilización de líquidos en maquinaria, uso adecuado de fuentes hídricas.

Tabla 14: Ejemplos de actividades desarrolladas por las PYMES en temas medio ambientales. Fuente: Elaboración Propia.

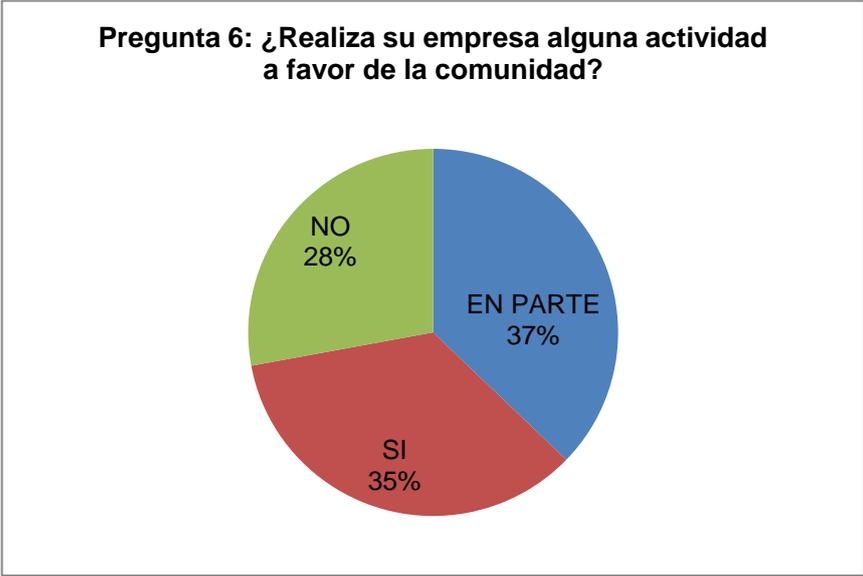


Figura 19: PYMES que realizan actividades a favor de la comunidad. Fuente: Elaboración Propia.

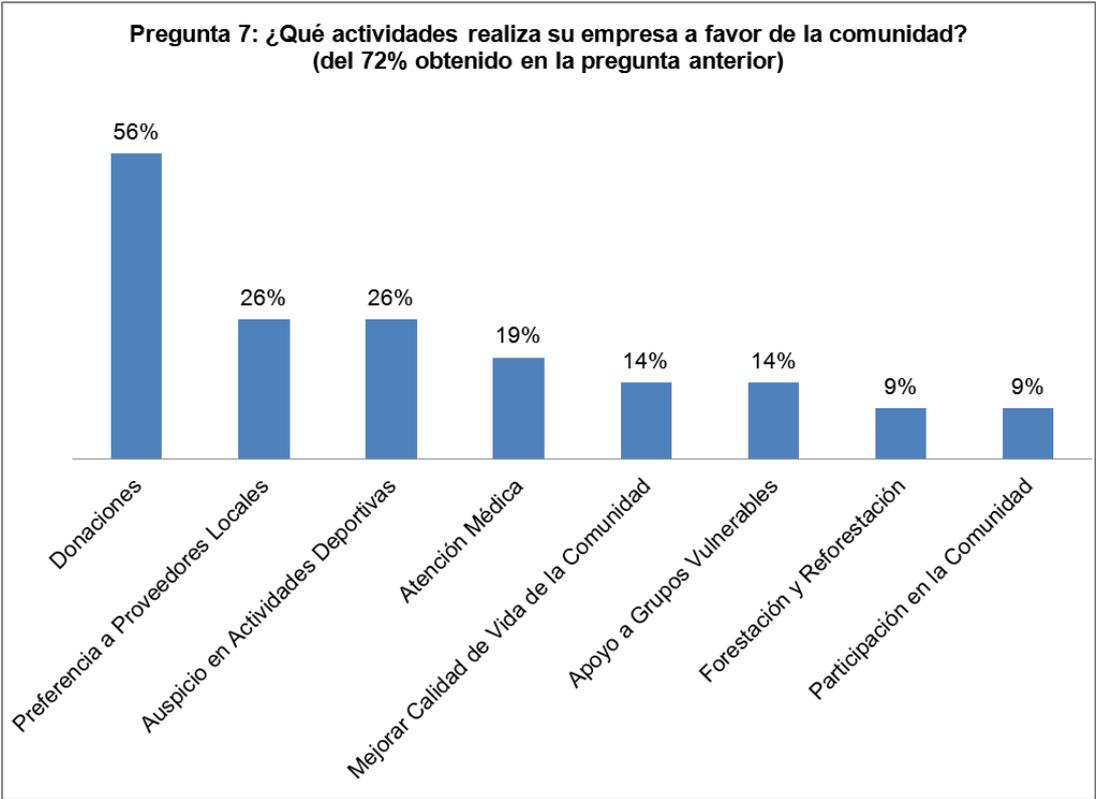


Figura 20. Actividades que realizan las PYMES a favor de la Comunidad. Fuente: Elaboración Propia.

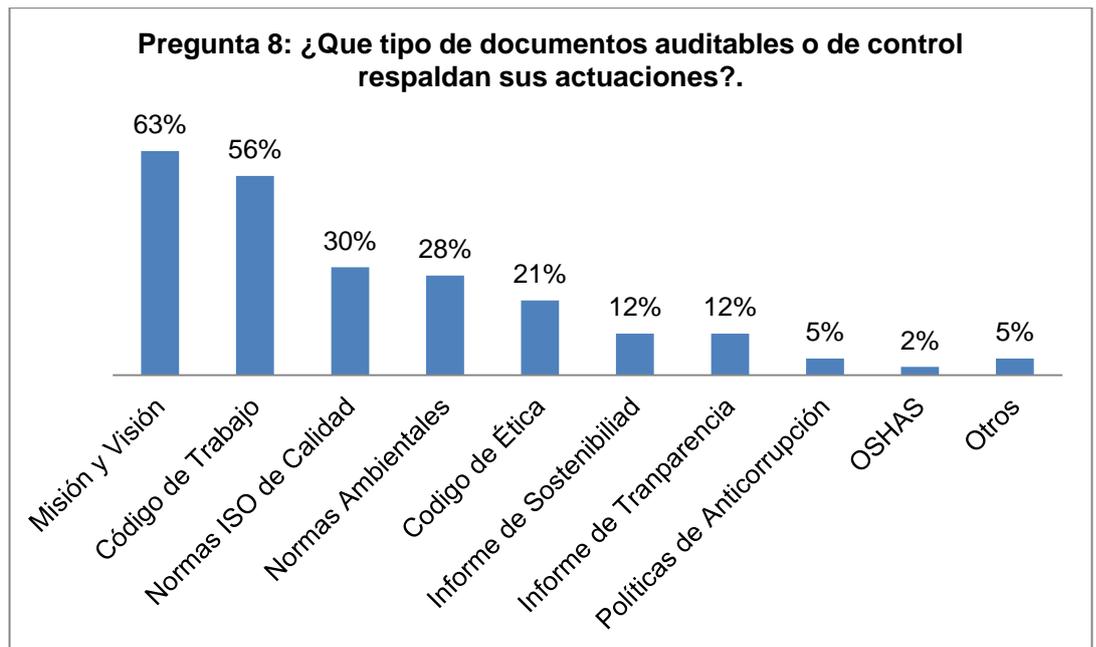


Figura 21. Documentos auditables o de control que respaldan la actuación de las PYMES. Fuente: Elaboración Propia.

Pregunta 9: ¿Cuál cree que son los atributos más importantes que identifican a la RSE?.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Protección Ambiental	37	86%
Desarrollo de la comunidad	28	65%
Cumplir la Ley	26	60%
Responsabilidad del Producto	25	58%
Apoyo a la comunidad	23	53%
Ética y Transparencia	23	53%
Prácticas Laborales	20	47%
Sostenibilidad	19	44%
Respeto a colaboradores	14	33%
Derechos Humanos	14	33%
Crecimiento y Competitividad	9	21%
Donaciones	6	14%
Desempeño económico	5	12%
Marketing social	4	9%
Proveedores	3	7%
Gobernanza de la organización	3	7%
Filantropía	2	5%
Herramienta de Moda	1	2%
Gran Inversión	0	0%
Gasto adicional	0	0%
Otros	2	5%

Tabla 15: Atributos más Importantes que identifican a la RSE según las PYMES. Fuente: Elaboración Propia.

Pregunta 9: ¿Cuál cree que son los atributos más importantes que identifican a la RSE?.

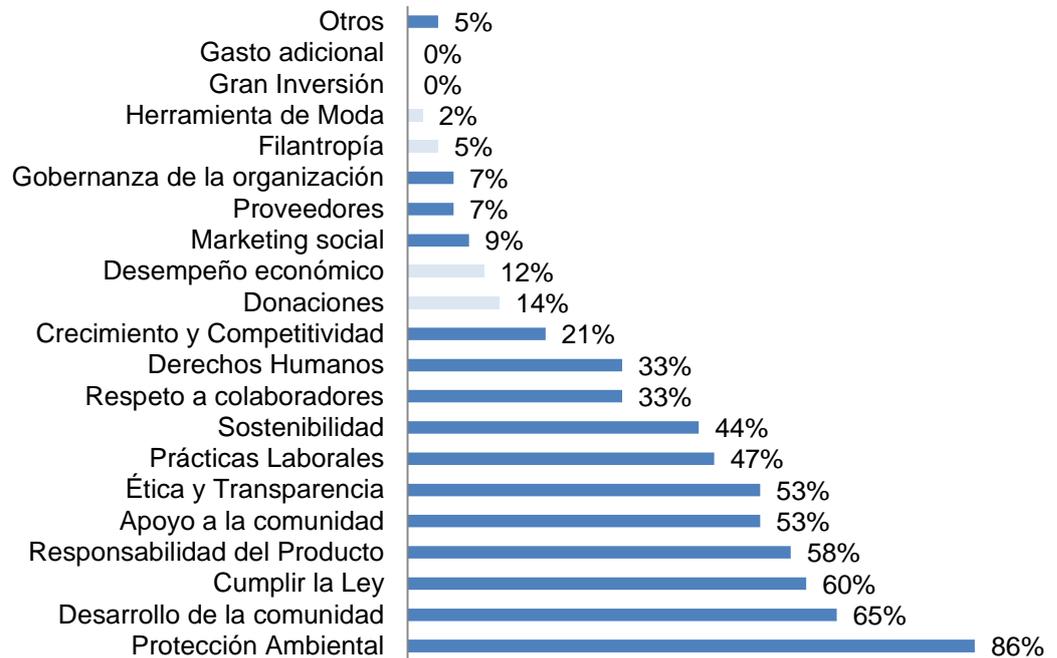


Figura 22: Atributos que identifican a la RSE por parte de las PYMES. Fuente: Elaboración Propia.

Pregunta 10: Según las respuestas de la pregunta anterior ¿Qué opciones forman parte del concepto de RSE?

Respuestas	Frecuencia				TOTAL	Porcentaje
	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4		
Protección Ambiental	11	9	4	6	30	70%
Desarrollo de la Comunidad	5	7	9	2	23	53%
Cumplir la Ley	5	6	4	5	20	47%
Ética y Transparencia	2	4	3	6	15	35%
Sostenibilidad	9	2	1	2	14	33%
Apoyo a la Comunidad		6	5	2	13	30%
Prácticas Laborales	1	2	6	3	12	28%
Responsabilidad del Producto	1	3	4	3	11	26%
Respeto a Colaboradores	1		1	6	8	19%
Derechos Humanos	3	1	1	1	6	14%
Donaciones	2	1	1	1	5	12%
Crecimiento y Competitividad		1	1	1	3	7%
Filantropía	1	1			2	5%
Marketing Social			1	1	2	5%
Desempeño Económico	2				2	5%
Gobernanza de la Organización				1	1	2%

Tabla 16: Opciones que forman parte del concepto de RSE. Fuente: Elaboración Propia.

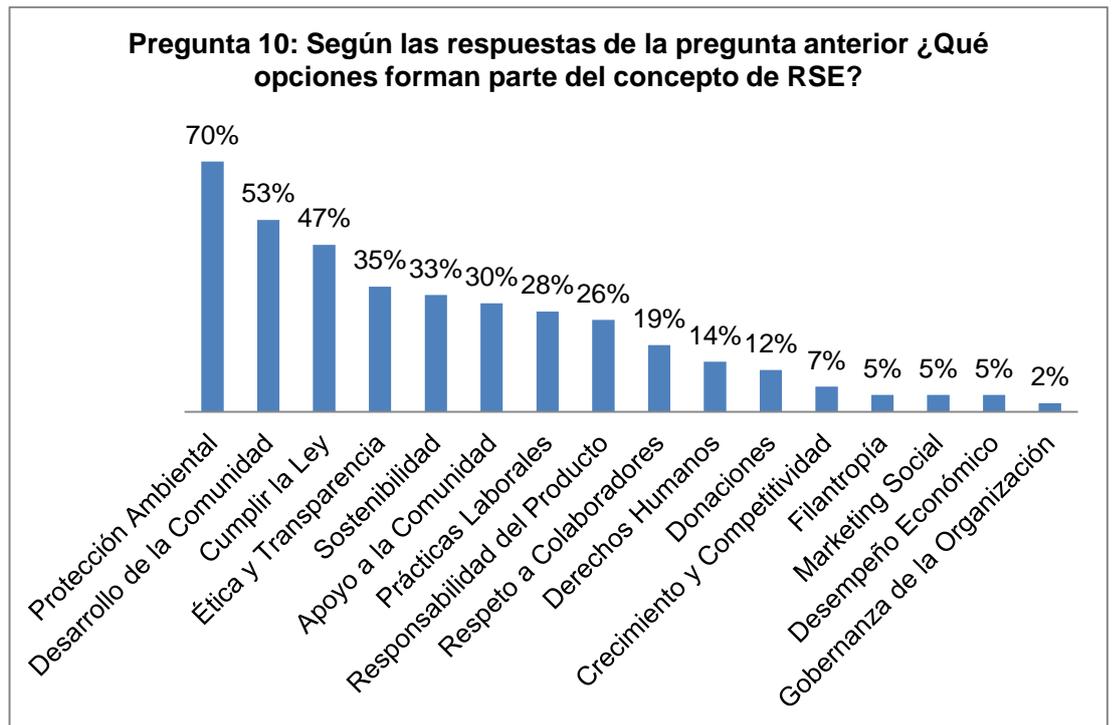


Figura 23: Opciones que forman parte del concepto de RSE. Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 11: Según las respuestas de la pregunta 9 anterior ¿Qué opciones no forman parte del concepto de RSE?

Respuestas	Frecuencia		TOTAL	Porcentaje
	Opción 1	Opción 2		
Herramienta de Moda	12	8	20	47%
Gasto Adicional	8	11	19	44%
Gran Inversión	5	6	11	26%
Proveedores	5	3	8	19%
Filantropía	4	1	5	12%
Gobernanza de la Organización	2	3	5	12%
Donaciones	1	3	4	9%
Desempeño Económico	2	2	4	9%
Otros	3	1	4	9%
Marketing Social	1	2	3	7%
Responsabilidad del Producto		1	1	2%

Tabla 17: Opciones que no forman parte del concepto de RSE. Fuente: Elaboración Propia

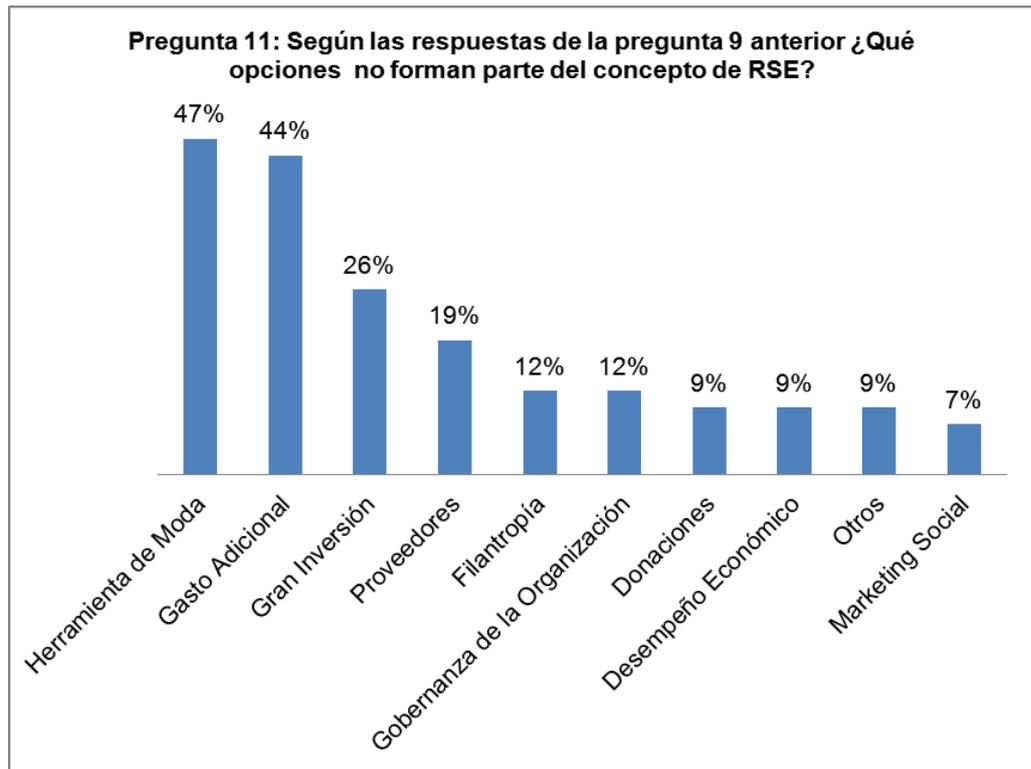


Figura 24: Opciones que no forman parte del concepto de RSE. Fuente: Elaboración Propia

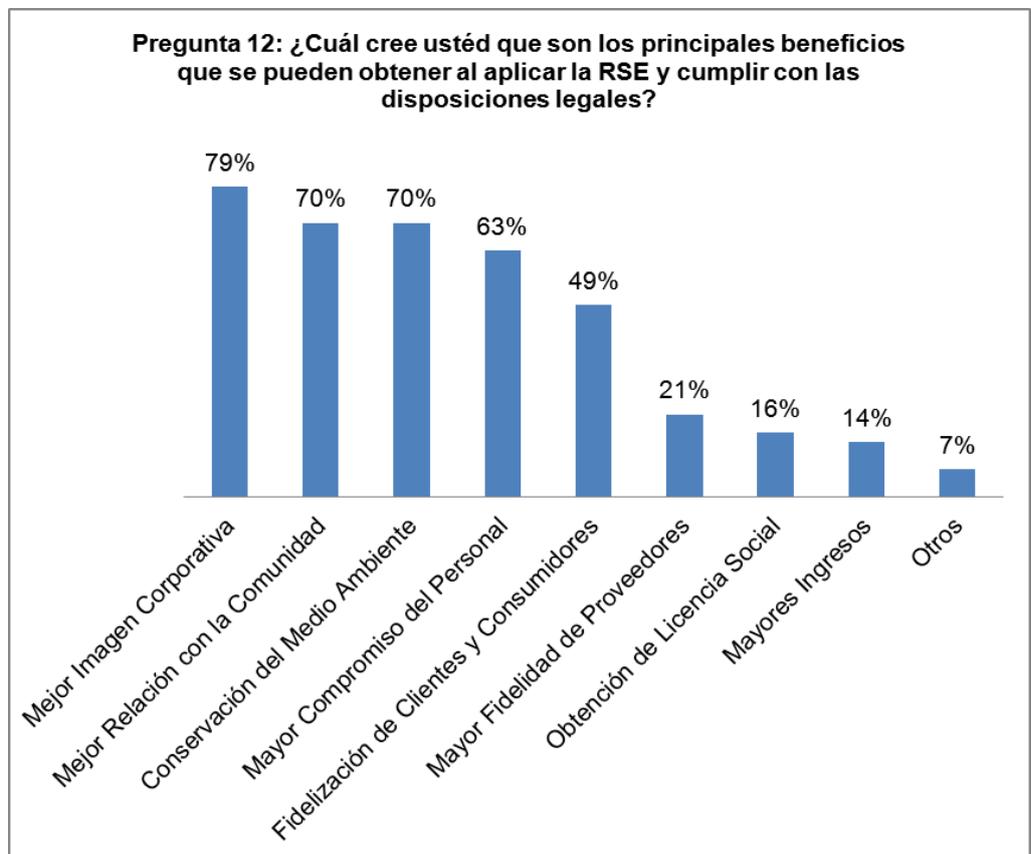


Figura 25: Beneficios percibidos por las PYMES al aplicar RSE. Fuente: Elaboración Propia

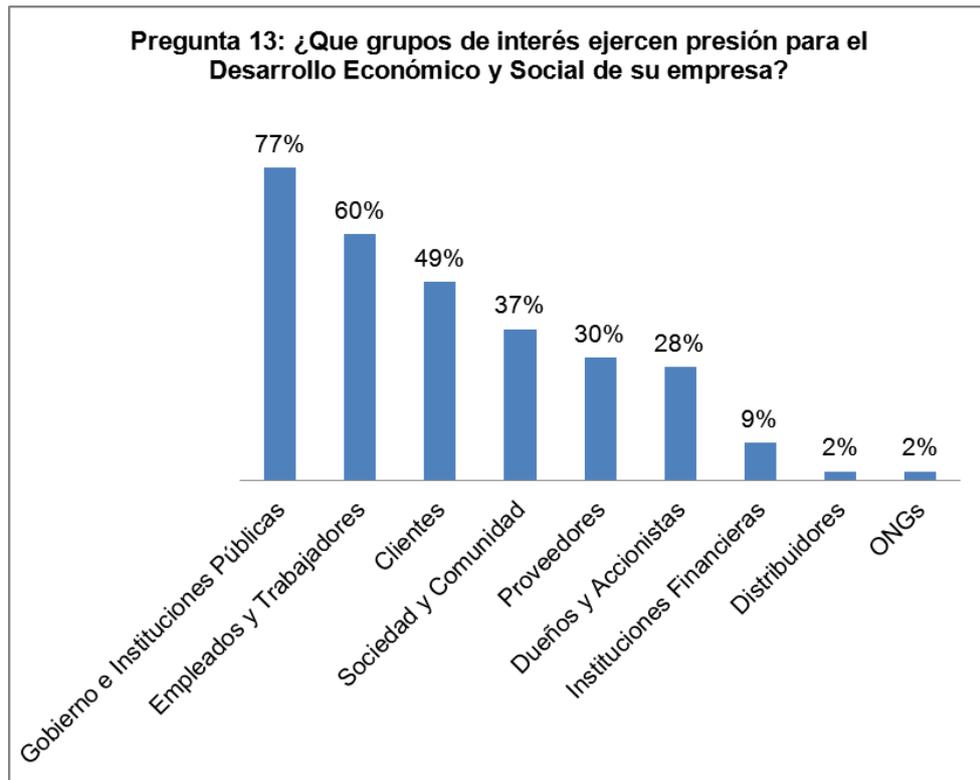


Figura 26: Grupos de interés que ejercen presión en el desarrollo económico y social de la PYME. Fuente: Elaboración Propia



Figura 27: Formas de comunicar las actividades a favor de los grupos de interés. Fuente: Elaboración Propia.

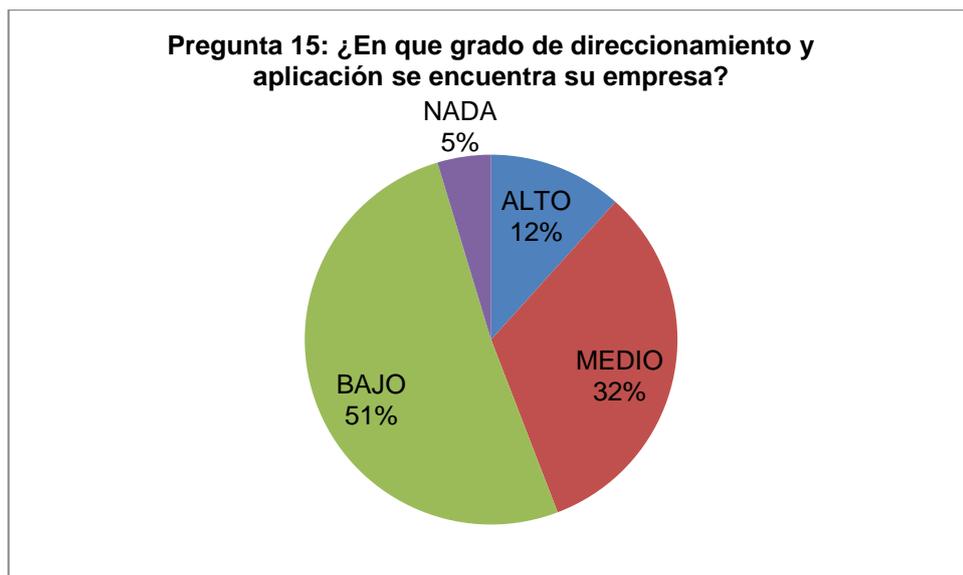


Figura 28. Grado de direccionamiento y aplicación en que se encuentra una PYME con respecto a la RSE.
Fuente: Elaboración Propia.

Pregunta 15: Según el grado de direccionamiento en materia de RSE, ¿Por qué lo escogió?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Total	Nivel
Falta de organización y proyección de la empresa por ser un tema nuevo	6	15%	54%	BAJO
Se tiene acciones aisladas y no un plan operativo y estratégico	6	15%		
Cumplen solo lo que exige la ley y hay prioridades	5	13%		
Falta de Recursos monetarios, humanos y materiales.	3	8%		
Mano de Obra vital para la empresa	1	3%		
Certificación ISO de Calidad,	4	10%	23%	MEDIO
Proceso de Normalización actual en Calidad interna	2	5%		
Punto Verde en ambiente, sello del MIPRO (Hacer Bien)	2	5%		
Cumplimiento de la ley y obtención de licencia ambiental	1	3%		
La misión de la empresa es mejorar la Calidad de vida de la comunidad con el objetivo de ser sostenible en el tiempo	5	13%	13%	ALTO
Falta de información	3	8%	10%	NADA
No obligatorio	1	3%		
Total	39	100%		
No responden la pregunta	13			

Tabla 18: Respuestas de las PYMES a cerca del porque escogieron algún grado de direccionamiento: Fuente: Elaboración Propia.

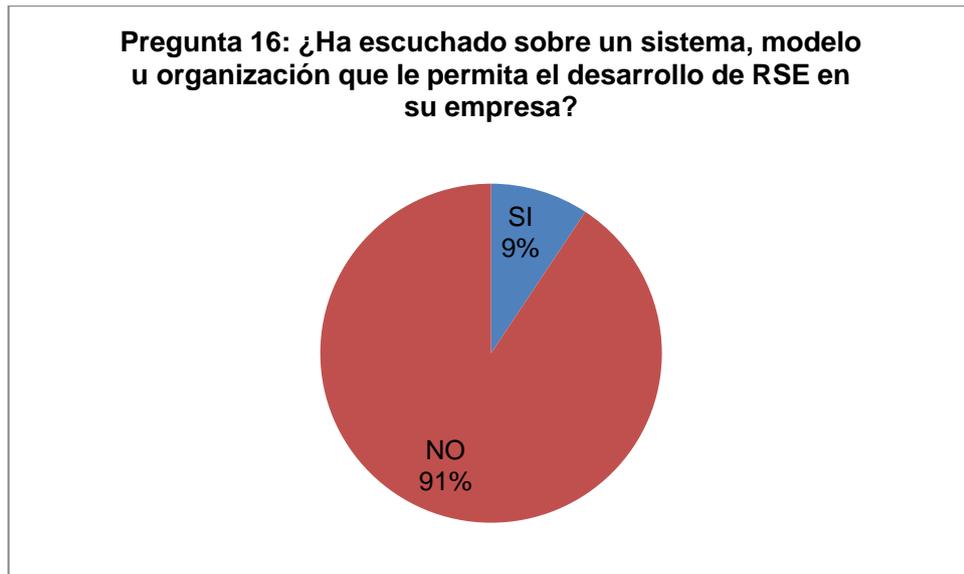


Figura 29: PYMES que han escuchado a cerca de un sistema, modelo u organización para el desarrollo de la RSE en su empresa: Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 16: ¿Qué sistema, modelos u organizaciones conoce?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
ISO 26000	1	2%
SART	1	2%
CERES	1	2%
ETHOS	1	2%
No conocen	39	91%
Total	43	100%

Tabla 19. Sistemas o modelos de RSE que conocen las PYMES. Fuente: Elaboración Propia.

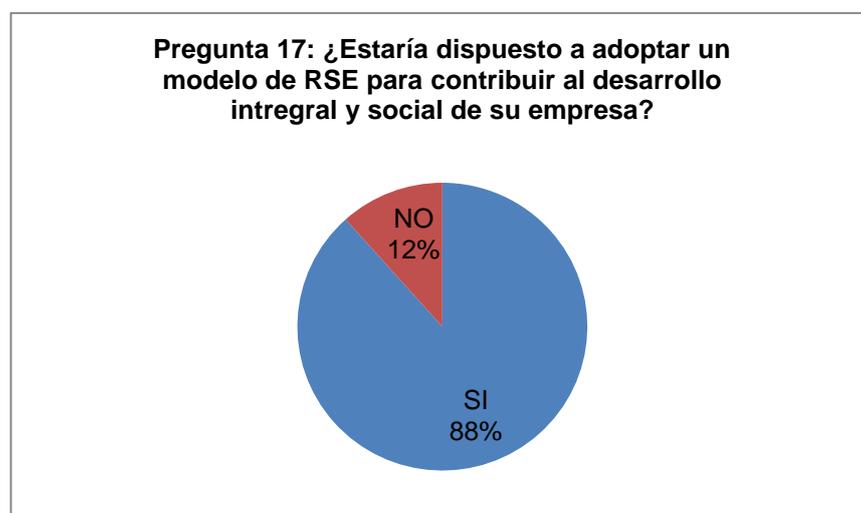


Figura 30: PYMES que adoptarían un modelo de RSE en nuestro medio: Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 17: ¿Por qué estaría dispuesto a adoptar un modelo de RSE para contribuir al desarrollo integral y social de su empresa?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Total	Usaría el Modelo
Mayor desarrollo empresarial	11	23%	88%	SI
Sostenibilidad empresarial	7	15%		
Apoyo a la comunidad y medio ambiente	6	13%		
Por Convicción, y responsabilidad de todos	4	8%		
Mejorar sistemas ya existentes	4	8%		
Por los beneficios expuestos en la pregunta 12.	4	8%		
Incremento de valor agregado de la empresa	2	4%		
Mejora Imagen	2	4%		
Innovación para mejorar	1	2%		
Ser transparentes en nuestra gestión	1	2%		
Falta de tiempo y dinero	3	6%	13%	NO
No es obligatorio	3	6%		
Total	48	100%		

No responden la pregunta	13
--------------------------	----

Tabla 20. ¿Por qué las PYMES estarían dispuestas a adoptar un modelo de RSE? Fuente: Elaboración Propia.

2.3.2 Resultados de la Entrevistas de RSE

Entrevista realizada al Ing. Arturo Paredes, Gerente General de ISO Llanta Cía. Ltda.

1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

La RSE individualmente es devolver a la sociedad lo que nos ha brindado, en mi caso en base a las oportunidades y la preparación que he tenido, es la manera de generar empresa y dar un trabajo digno y bien remunerado a cambio del esfuerzo y sacrificio de mi personal.

Y de una manera empresarial la RSE es el cumplimiento de las leyes en su totalidad.

2. ¿Por qué cree que es importante que las empresas la practiquen?

Porque vivimos en una sociedad en la que existe interacción tanto con nuestros clientes, empleados y sociedad en general. "Mis derechos

terminan, cuando comienzan los tuyos”, es decir que todos tenemos derechos y obligaciones y en nuestro caso como empresa el cumplir las leyes es fundamental para la práctica de la RSE.

3. ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que las PYMES no la ejecuten?

Por desconocimiento y falta de gestión gerencial por parte de sus líderes, toda gestión empieza por el conocimiento y manejo de leyes y herramientas. El desconocer la ley no te exime de culpabilidad.

4. Para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ¿Es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero? ¿Cómo lo pueden hacer los pequeños negocios?

No es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero, todas las empresas deberían cumplirla en función de su tamaño y adaptarla a su realidad. Toda norma ISO en resumen nos dice lo siguiente: Di lo que haces, has lo que dices y registra. Por lo tanto la clave está en que el líder o dueño de la empresa entienda el concepto de RSE y lo adapte a su entorno para así estar involucrado en el proceso y entender cuáles son los beneficios que se pueden conseguir con la RSE.

5. ¿A través de qué actividades las PYMES pueden practicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Principalmente a través de buenos sueldos, compromiso del personal, buen ambiente laboral, cumpliendo con las leyes, satisfacción del cliente interno e involucramiento de todo el personal.

6. ¿Cuáles son sus recomendaciones finales para implementar Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Generar un buen ambiente interno para eliminar conflictos, liderazgo, apoyo y conocimiento de los dueños y responsables del tema, aceptar apoyo de asesores si es que el tema es desconocido para la empresa, entregar al personal los recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo, no es necesario dominar pero si entender el tema.

Es importante mencionar que ISO Llanta Cía. Ltda. Tiene 60 empleados de los cuales 45 de estos tienen un vehículo propio lo que nos habla del crecimiento del personal y la empresa, también el sueldo inicial de un obrero está por encima del sueldo básico, siendo de \$700, se observó un compromiso total de los empleados y una práctica real de su política de calidad.

Finalmente encontramos una sala de capacitación tanto para la educación y capacitación del cliente interno y externo en temas varios.

Entrevista realizada al Master Xavier Ortega, Decano de la Facultad de Administración de Empresas en la Universidad del Azuay.

1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Es la integración de 4 campos de acción para fortalecer la imagen interna y externa de una empresa. Estos campos son: Reputación corporativa, ética y transparencia, cultura organizacional y compromiso integral hacia el entorno y el medio ambiente. Dicha integración debe ser cualitativa y cuantitativa para fortalecer la cultura organizacional.

2. ¿Por qué cree que es importante que las empresas la practiquen?

Por la valoración que se encuentra al analizar: valor-precio-mercado de una compañía. Según estudios de la consultora ecuatoriana "ADVANCE" y la entidad española "MERCO", el 80% del valor de una compañía está en función de los activos intangibles, es decir parte de este porcentaje conforma la RSE.

3. ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que las PYMES no la ejecuten?

Desconocimiento del impacto y el alcance de la RSE por parte de los líderes y empresarios del sector que buscan medir los resultados a corto plazo y en dólares; la RSE no es ventas, es posicionamiento, construcción de marca y diferenciación. Esto nos muestra la ignorancia en la aplicación de modelos por tener una cultura organizacional y estructura débil y liderazgo basado en lo autocrático que les hace creer que sin presupuesto no es un tema para apostarle.

4. Para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ¿Es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero? ¿Cómo lo pueden hacer los pequeños negocios?

No es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero, los pequeños negocios lo pueden hacer en los siguientes frentes: Motivación, infraestructura, mejoramiento en canales de distribución, comunicación, plan estratégico que nos deben llevar a romper paradigmas ya que el objetivo no es cuanto voy a vender sino que voy a ganar.

5. ¿A través de qué actividades las PYMES pueden practicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Existen muchas actividades en las que las PYMES puedan practicar RSE siempre que se tome en cuenta a sus stakeholders. Debemos generar un modelo de gestión y desagregarlo por áreas funcionales es decir que hace marketing, producción, finanzas con la RSE y la gestión de cada área funcional con el fin de generar el compromiso y reconocimiento de su gente.

6. ¿Cuáles son sus recomendaciones finales para implementar Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

- Capacitación sobre RSE para entender su verdadero significado.
- Plan de RSE, Objetivos, políticas, planes y procedimientos de cada área.
- Presupuesto
- Compromiso Integral de la sumatoria integral de sus talentos.

Entrevista realizada a la Lcda. Ana María Duran, Directora de la Escuela de Comunicación en la Universidad el Azuay.

1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Son las acciones que realizan las empresas con la intención de devolver a la sociedad lo que les ha brindado, es un compromiso entre empresa y comunidad

2. ¿Por qué cree que es importante que las empresas la practiquen?

En la actualidad las empresas deben diferenciarse de las demás para ser competitivas, esta ventaja genera credibilidad, respetabilidad y exterioriza sus valores demostrando un compromiso con sus empleados. Las empresas deben ser conscientes y actuar con ética en temas ambientales y económicos de una manera sustentable.

3. ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que las PYMES no la ejecuten?

Falta de difusión, promoción y desconocimiento del tema en la sociedad, ya que debe ser aplicada de manera sistemática, planificada y evaluada. Es diferente a la filantropía que busca beneficios inmediatos y no es sustentable en el tiempo, por no formar parte de la cultura corporativa de las empresas.

4. Para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ¿Es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero? ¿Cómo lo pueden hacer los pequeños negocios?

No es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero, se necesita conocimientos básicos sobre RSE para que sea registrado y trabajado en base a sus Materias Fundamentales y Principios de RSE.

5. ¿A través de qué actividades las PYMES pueden practicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Principalmente se puede practicar RSE a través de sus trabajadores, cumpliendo las políticas de transparencia, aspectos tributarios, respeto al medio ambiente, selección de proveedores, involucramiento de los empleados y sus familias y apoyo al desarrollo y seguridad de sus empleados y trabajadores.

6. ¿Cuáles son sus recomendaciones finales para implementar Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Generar un proceso sistemático, sostenible y consiente en temas de comunicación, iniciando con un diagnóstico inicial y un trabajo muy cercano con el nivel directivo para priorizar las actuaciones de RSE, motivar al

personal y documentar sus actuaciones. La difusión debe ser tanto interior como exterior.

Entrevista realizada al Ing. Javier Vélez, Director de la Cámara de Industria de Cuenca.

1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Ser responsable con el medio ambiente. Obreros, empleados y todas las partes interesadas.

2. ¿Por qué cree que es importante que las empresas la practiquen?

Mejora la calidad de vida y las condiciones de trabajo de los empleados y trabajadores, genera beneficios para la empresa y apoyo al cuidado del medio ambiente.

3. ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que las PYMES no la ejecuten?

Las PYMES carecen de estructuras ordenadas, madurez y recursos económicos y humanos para aplicar todo tipo de herramientas de gestión.

También existe una confusión al momento de diferenciar las grandes empresas de las PYMES, es decir que se las mide de la misma manera y al complementarla con la densa burocracia y tramitología dificulta la ejecución de la RSE.

4. Para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ¿Es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero? ¿Cómo lo pueden hacer los pequeños negocios?

El dinero es importante, pero no es lo fundamental para el desarrollo de la RSE, los pequeños negocios deben comenzar con motivación, buenas prácticas y apoyo al desarrollo de su personal.

5. ¿A través de qué actividades las PYMES pueden practicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

A través del cumplimiento de normativas nacionales, locales y temas medioambientales como una licencia ambiental.

6. ¿Cuáles son sus recomendaciones finales para implementar Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Se debe madurar la idea y hacer una diferenciación del tipo de empresa ya que no es lo mismo aplicar RSE en una empresa grande que en una PYME, debemos apoyarnos en el gobierno y en personas especializadas en el tema para que el resultado que logremos al aplicar RSE sea el esperado.

Entrevista realizada al Ing. Antonio Vásquez, Presidente de la Cámara de Comercio de Cuenca.

1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Es un compromiso social en donde el principal objetivo es el bien común, también es la retribución exitosa de una persona exitosa hacia a sociedad.

2. ¿Por qué cree que es importante que las empresas la practiquen?

Son aspectos que a largo plazo le benefician a la empresa y contribuyen a la protección del medio ambiente, sociedad y ayudan a mitigar los impactos ocasionados.

3. ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que las PYMES no la ejecuten?

La mentalidad del empresario que considera la RSE como un gasto y no como una inversión, la cultura ecuatoriana y el desconocimiento del tema.

4. Para hacer Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ¿Es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero? ¿Cómo lo pueden hacer los pequeños negocios?

No es necesario que las empresas tengan grandes cantidades de dinero, se puede realizar premiando sus acciones responsables, puntualidad en actividades que exige la legislación y demás temas medio ambientales.

5. ¿A través de qué actividades las PYMES pueden practicar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Cumplir la ley, pagar los impuestos y temas exigidos por la ley y disminuir los impactos ambientales.

6. ¿Cuáles son sus recomendaciones finales para implementar Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Capacitar a la gente y dar a conocer los beneficios que percibirían con la RSE, y generar acciones para cambiar la mentalidad del empresario en este tema.

2.4 Requerimientos y expectativas de los Grupos de Interés

Los grupos de interés o stakeholders son la parte de mayor trascendencia en un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial debido a que serán los usuarios de dicho modelo que pretendemos los ayude a satisfacer todos sus requisitos y expectativas.

Partiendo de las encuestas y entrevistas basadas en los Principios y Materias Fundamentales de la RSE, se pudo observar que inicialmente los intereses de los clientes externos, internos, sociedad y otras partes interesadas son diferentes, pero, al integrar estos sistemas en un mismo entorno, los intereses vienen a complementarse.

2.4.1 Requerimientos y expectativas de los Clientes Internos y su correspondencia con la Norma ISO 26000.

Los requerimientos y expectativas de los clientes internos (Empleados y trabajadores, Gerentes, Propietarios y Accionistas) son:

GRUPOS DE INTERÉS	CUÁLES SON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PRINCIPIOS DE RSE	MATERIA FUNDAMENTAL DE RSE
Empleados y trabajadores	Buen ambiente de trabajo	3,4,7	2,3
	Trato respetuoso y justo	3,7	2,3
	Respeto a sus derechos como personas	4,7	2
	Respeto a sus derechos según los códigos laborales vigentes.	3,4,6,7	1,3
	Ofrecer beneficios y servicios que reúnan como mínimo los requisitos legales	3,4,6	1,3
	Ambiente de trabajo saludable y seguro	3,4,7	2,3,4
	Provisión de recursos necesarios	4,7	3
	Infraestructura adecuada	4,7	3
	Participación en las políticas y los objetivos de la empresa	2,4	1,2,3,4,5,6,7
	Reconocimiento por parte de la empresa	4,7	2,3
	Evaluación por parte de RRHH de las contribuciones profesionales y personales de todos los miembros de la organización para posibles recompensas.	4,7	1,2,3
Capacitación en temas laborales y de interés	4,7	1,2,3	
Alta dirección (Gerencia)	Que la empresa desarrolle y articular normativas y mecanismo de participación y comunicación para evitar que el poder ejecutivo que ellos manejan sea utilizado en beneficio propio, generando problemas y afectando los intereses legítimos y desatención de otros grupos de interés	1,2,3,4,5,6,7	1,2
	Recibir los recursos necesarios para que sean administrados de la mejor manera	4,7	1,3
Propietarios y Accionistas.	Procurar que la empresa mantenga buenos resultados financieros y demuestren el valor de tener un enfoque de RSE	1,2,3,	1,3,5
	Reducir el Riesgo de inversión	2,3	1,3
Socios	Fomentar relaciones de éxito con socios que compartan valores similares en RSE	2,3,4	1,2,3

Tabla 21. Requerimiento y expectativas de los clientes Internos frente a la RSE. Fuente: Elaboración Propia

2.4.2 Requerimientos y Expectativas de los Clientes Externos y su correspondencia con la Norma ISO 26000.

Los requerimientos y expectativas de los clientes externos (Clientes, Consumidores, Proveedores, Contratistas, Sociedad y Gobierno) son:

GRUPOS DE INTERÉS	CUÁLES SON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PRINCIPIOS DE RSE	MATERIA FUNDAMENTAL DE RSE
Clientes y Consumidores	Estar atentos a las justificadas expectativas de sus clientes y consumidores a más de cumplir con las leyes y normativas de protección al consumidor exigidas por ley	4,5,6,7	1,2,5,6
	Recibir Productos y servicios de calidad	2,4,7	3,5,6
	Recibir Productos ambientales y socialmente responsables a buen precio	2,4,7	1,4,5,6
	Generar productos y servicios innovadores	4,7	3,5,6
	Seguridad en la utilización de productos o servicios	2,4,7	2,4,6
	Ser coherentes con los compromisos adquiridos a través de la publicidad.	2,3,4	1,5
Proveedores y contratistas	Fomentar relaciones a largo plazo con proveedores que compartan valores similares en RSE	2,3,4,5	3,5
	Integrar criterios socialmente responsables en los procesos de homologación de sus proveedores para garantizar el respeto tanto a los derechos humanos y obligaciones legales en su cadena de suministro.	2,3,4,5,6,7	1,2,3,5
	Respeto por los derechos en las transacciones comerciales y pagos puntuales	1,2,3,4,5	3,5
	Compromiso con las empresas contratantes para mejorar su operatividad y consolidar su responsabilidad social.	2,3,4,5,7	1,5
Entorno social cercano (vecindario).	Ser consciente de su capacidad de impacto en su entorno	1,2,3,4,5,6,7	4,5,6
	Establecer mecanismos de diálogo y cooperación.	2,3,4,5,6,7	5,6,7
	Identifica estos impactos e intenta implementar mecanismos para minimizar o compensar los negativos y potenciar los positivos.	1,2,3,4	3,4,7
	Crear riqueza y valor a través de la actividad que realizan en el entorno	4,5,7	3,4,5,7
	Comprometerse con su entorno	3,4,5,7	1,4,7
	Crear vínculos estrechos tanto por el personal de la comunidad que la empresa incorpore, como por la atención que se espera sea brindada a la comunidad	2,3,4,7	4,5,7
Competencia y mercados.	Lealtad, comportamiento ético y buena fe, que a través del juego limpio, alimente una sana competencia que contribuya a la mejora continua de todos los oferentes y demandantes de bienes y servicios.	1,2,3,4,5,6,7	1,5,6
Relación con las administraciones.	Mantener una actitud de confianza y cooperación con las administraciones	1,2,3,4,5,7	1,3
	Respetar de una manera estricta sus obligaciones legales y normativas, por su intención de participar y contribuir a la mejora de la sociedad.	5,6	1,3,4,7
	Promover mejoras en las regulaciones cuando éstas son insuficientes, ineficaces e injustas dada la capacidad de influencia de las empresas	3,5,6	1,3,5
Medio ambiente	Generar un desarrollo económicamente sostenible	2,7	1,4,5,7
	Fuentes de energía alternativas para reemplazar a las actuales	4,7	4,7
Sociedad (local/gobierno internacional, ONG's)	Contribuir activamente a las necesidades locales	3,4,7	2,3,4,7
	Establecer mecanismos para compensar los impactos que su actividad puede provocar.	1,4,5,6,7	1,2,4,7
	Proteger el medio ambiente	4,6	4,7
	Compromiso con los derechos humanos y la cooperación al establecimiento de condiciones de vida dignas.	4,5,7	2,4,5,7
	Compromiso y apoyo mediante iniciativas de filantropía y patrocinio inicialmente	4,7	1,4,7
Inversores	Atención por igual a todos los inversores sean grandes o pequeños	2,3,4	2,5,6
	Facilidad de información fiable a cerca del desarrollo de la empresa	2,3	5,6
Medios de comunicación social	Aceptar y respetar el papel de los medios de comunicación.	2,3,4,7	1,5
	Direccionar sus políticas de comunicación de una forma transparente	3,5	1,2,5
	Utilizar estrategias de marketing social sin caer en el trabajo estético vacío de contenido.	2,3,4	1,5

Tabla 22: Requerimiento y expectativas de los clientes Externos frente a la RSE. Fuente: Elaboración Propia

2.5 FODA de Responsabilidad Social Empresarial con respecto a las PYMES

El análisis FODA fue diseñado para destacar y detectar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las PYMES en relación a la Responsabilidad Social Empresarial con el objeto de fortalecer las ventajas existentes y tomar acciones correctivas al detectar todos los inconvenientes que se generan al momento de poner en práctica esta herramienta de gestión.

El FODA obtenido es el resultado de la información analizada en el numeral anterior a cerca de los requerimientos y expectativas de las PYMES frente a la RSE y al complementarlo con información obtenida de la Cámara de la Pequeña Industria del Azuay (CAPIA), nos da una visión clara de la realidad de las PYMES, y será de gran utilidad para el objetivo de la investigación que es el desarrollar un modelo de RSE que nos ayude a resolver las problemáticas del sector.

2.5.1 FODA DE PYMES VS RSE

Este análisis está enfocado en las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las PYMES que contribuyen a facilitar o dificultar la implementación de la RSE en una organización.

ANÁLISIS FODA (PYMES VS RSE)	
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad y flexibilidad frente a los cambios por no poseer estructuras rígidas - Comunicación más directa en la cadena de valor - Estructura burocrática mínima - Cercanía de los dueños y directivos con sus empleados y trabajadores - Mayor sentimiento y apoyo hacia la empresa (Empresas familiares) - Generación de alianzas (clúster o conglomerado) para que a más de aprovechar adquisiciones de materiales, créditos, comercialización y capacitación, puedan hacer frente a los impactos y prevención de catástrofes - Aplicación de prácticas filantrópicas que con una gestión adecuada se convertirá en prácticas de RSE - Interés a cerca del medio ambiente y la sostenibilidad de la empresa en el tiempo 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de información y conocimiento de RSE en líderes, directivos y empleados - Escasa exigencia del directivo en temas de RSE - Incumplimiento regular de la legislación vigente - Deficientes canales de comunicación para difundir el modelo - No lograr el interés deseado en los directivos para implementar una RSE adecuada - Bajo nivel de inversión e innovación - Gestión / cultura empresarial deficiente. - Informalidad en sus actividades - Reactivos y resistentes a los cambios. - Creencia que la RSE es una herramienta a corto plazo - Desconfianza y falta de transparencia en algunos procesos - Inestabilidad laboral y desmotivación por las condiciones laborales
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacto directo entre la empresa y su comunidad - Proximidad con la comunidad y otros agentes sociales que posibiliten su progreso - Establecer alianzas estratégicas para ejecutar temas de RSE - Reducción de costos operativos e impactos en general al aplicar indicadores de gestión ambiental y uso de energías renovables. - Apoyo del estado mediante normativas del buen vivir - Intercambio de información sobre prácticas de RSE en otros países 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posible desinterés de los stakeholders en participar en temas de RSE - Desvalorización de la empresa por no practicar la RSE - Pérdida de clientes por falta de prácticas de RSE - Limitada conciencia y falta de reconocimiento de iniciativas del gremio en RSE - Escasa exigencia del consumidor en el Ecuador sobre temas de RSE - Falta de confianza entre empresarios para posibles alianzas y acuerdos por la carencia de conocimiento - Falta de credibilidad en un modelo de RSE, principalmente por temas de transparencia, contrabando, dumping social y falta de valores empresariales. - Subordinación de las PYMES a las grandes empresas

Tabla 23. Análisis FODA de las PYMES vs RSE. Fuente: Elaboración Propia.

2.5.2 FODA DE RSE VS PYMES

Este análisis está enfocado en las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que encontramos en la RSE al integrarlo a las PYMES. Son las ventajas y desventajas que aportan las prácticas de RSE.

ANÁLISIS FODA (RSE VS PYMES)	
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en la toma de decisiones mediante una gobernanza más estructurada - Facilita la implementación de planes estratégicos por ser un modelo de gestión - Mejora su imagen corporativa y reputación interna - Refuerza el compromiso por parte de sus trabajadores y empleados - Apoya el cumplimiento y respeto como mínimo de los derechos humanos, Normas Internacionales de Comportamiento, Código de Conducta, Principio de Legalidad, transparencia y legislación vigente en PYMES - Facilita la aplicación y el mantenimiento de prácticas sociales existentes - Ofrece garantías sociales y Prevención del dumping aplicando prácticas justas de operación - Mayor rentabilidad a largo plazo con la aplicación de RSE 	<p style="text-align: center;">DEBILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existen profesionales capacitados al 100% para el desarrollo de RSE - Decisión en temas de RSE condicionada por Gerencia General - Problemas de aceptación inicial por ser una herramienta de gestión nueva - Necesidad de esfuerzo y tiempo de su gente, considerando la carencia de personal - Falta de conocimiento e información sobre casos de RSE aplicados en PYMES ecuatorianas
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de estrategias de RSE que contribuya al desarrollo social, económico y ambiental del país - Crear conciencia social y ambiental dentro y fuera de la empresa - Mayor onda expansiva, al momento de negociar involucrando temas de RSE - Ser un modelo a seguir para otras PYMES mediante un desarrollo sostenible - Mejora sus relaciones con la comunidad y autoridades (alcaldes y gobiernos) - Fortalece la fidelidad de los clientes y brinda apertura a nuevos mercados - Aumento de las exigencias de RSE dentro de los países desarrollados para fomentar la competencia - Preferencias del Consumidor hacia los productos socialmente responsables y de comercio justo - Búsqueda de exenciones tributarias para empresas que invierten en RSE y reducción de aranceles - Responsabiliza a las PYMES sobre impactos ambientales - Participación activa en el desarrollo de la comunidad con nuevos vínculos entre consumidores y vendedores - Creadora de empleo y amortiguadora del problema de desempleo de forma social. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los clientes actuales todavía no exigen RSE - Dificultad para suplir (producir) productos eco-amigables - Utilizar RSE únicamente como herramienta de mercadeo - Generar conflictos de intereses por el desconocimiento del tema - Aumento de las exigencias de RSE dentro de los países desarrollados; por ejemplo prácticas en empresas alineadas a la RSE de la Comunidad Europea (Libro Verde)

Tabla 24. Análisis FODA de la RSE vs PYMES Fuente: Elaboración Propia.

2.6 Listas de chequeo y aspecto legal y reglamentario enfocados a la RSE

Como parte de este capítulo de diagnóstico, una de las herramientas fundamentales es la aplicación de la lista de chequeo, que contiene todos los requerimientos que involucran a un sistema de RSE.

Por lo tanto, el propósito del desarrollo de las listas de chequeo es el integrar todos los aspectos antes mencionados en temas sociales, económicos y ambientales que al complementarlo con aspectos legales y reglamentarios, los Principios y las Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000, las normativas y conceptos generales de las PYMES nos dan una visión clara de todo el sistema de RSE que proponemos en el modelo.

Antes de desarrollar la lista de chequeo para nuestro modelo, se investigaron una serie de propuestas como:

- “La Lista del Chequeo del IESS”, que hace referencia a: “Evaluación y Verificación para el Control del Cumplimiento de la normativa y regulaciones relativas a la Prevención de Riesgos Laborales aplicables a las empresas sujetas al régimen del SGRT-IESS”. **ANEXO 6 Citado por** (Molina, 2011)
- “La Listas de Chequeo de la ONG alemana GTZ, que hace referencia a: “Gestión Ambiental en el sector privado de los países en desarrollo” propuesta y aplicada por la ONG alemana GTZ. **ANEXO 7 Citado por** (Molina, 2011)
- Lista de Chequeo de la consultora “ManpowerGroup MeCA” que hace referencia a una “Guía de aplicación para las empresas, en Talento, Liderazgo y RSE. (ManpowerGroup MeCA , 2012)

2.6.1 Objetivos de las Listas de Chequeo de RSE para PYMES

Los principales objetivos para las PYMES en lo referente a RSE son:

- Encontrar cuales son las fortalezas y falencias de las PYMES en lo referente a la RSE
- Identificar las Buenas Prácticas de Gestión Empresarial, que les permitirán bajar los costos de producción, aumentar la productividad, reducir el Impacto Ambiental y mejorar el Clima Laboral.
- Contribuir con la optimización y reducción de recursos como: Personas, materias primas, energías.
- Guiar a las PYMES mediante un enfoque de Gestión Empresarial para así lograr un sistemático mejoramiento tanto en temas ambientales, relaciones con la comunidad y competitividad empresarial.
- Prevenir tanto accidentes y enfermedades profesionales, impactos ambientales y demás temas que pongan en peligro a la comunidad.

2.6.2 Requisitos de RSE tomando como fuente de referencia la Norma ISO 26000 para la elaboración de las Listas de Chequeo. (ManpowerGroup MeCA , 2012)

La Lista de Chequeo a elaborar está basada principalmente en la Norma ISO 26000 específicamente en los capítulos 4 y 6 que corresponden a “Los 7 Principios de la Responsabilidad Social” y “Las Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social.”

Los principales temas que fueron desarrollados en la lista de chequeo son:

- Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.
 - Compromisos éticos
 - Misión
 - Visión
 - Cultura Organizacional
 - Valores y código de ética
 - Gobernanza
 - Liderazgo
- Proveedores.
 - Cadena de proveedores
- Público Interno.
 - Condiciones laborales
 - Compromiso con el desarrollo profesional
 - Gestión Participativa (Información Financiera)
 - Balance Social
 - Políticas de remuneración y beneficios
 - Clima laboral
 - Desarrollo Infantil
- Medio ambiente.
 - Prácticas de cuidado del medio ambiente
 - Impacto ambiental
 - Manejo de residuos
- Clientes consumidores.
 - Marketing y comunicación
- Comunidad.
 - Política y apoyo a la comunidad
- Gobierno y Sociedad
 - Participación Política
 - Anticorrupción
 - Construcción de ciudadanía

2.6.3 Elaboración de Listas de Chequeo para PYMES (ManpowerGroup MeCA , 2012)

LISTA DE CHEQUEO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Compromisos Éticos			
1	¿La empresa tiene definidas su Misión, Visión y Valores?	Si	En parte No
2	¿En la Misión y Visión se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial?	Si	En parte No
3	¿En la redacción de la Misión y Visión participan distintos niveles de la empresa?	Si	En parte No
4	¿En la redacción de la Misión y Visión se hacen consultas externas a la empresa (Proveedores, clientes, comunidad, etc.)?	Si	En parte No
5	¿La Misión y Visión de la empresa son revisadas periódicamente?	Si	En parte No
6	¿La Misión y Visión es difundida públicamente a nivel interno y externo (carteles, sitio web, publicaciones, entre otros)?	Si	En parte No
7	¿La empresa dispone de un Código de Ética o Conducta formal?	Si	En parte No
8	¿El Código de Ética o Conducta contempla las siguientes partes interesadas: empleados, proveedores, medio ambiente, clientes, comunidad, gobierno y accionistas?	Si	En parte No
9	¿La empresa estimula la coherencia entre los valores y principios de la organización y la actitud individual de los colaboradores?	Si	En parte No
10	¿En las distintas instancias de reclutamiento y selección de personal, se consideran aspectos relacionados con la ética?	Si	En parte No
Cultura Organizacional			
1	¿La empresa difunde y educa en Valores y en el Código de Ética regularmente?	Si	En parte No
2	¿La empresa cancelaría contratos por considerar que los mismos o las empresas contratantes podrían ser éticamente incorrectos?	Si	En parte No
3	¿Posee Políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas?	Si	En parte No
4	¿Existe la Política de informar a los superiores sobre toda comisión, obsequio, etc., recibido u ofrecido por parte de terceros en relación a la actividad empresarial?	Si	En parte No
Gobierno Corporativo			
1	¿La empresa cumple con la legislación impositiva y de seguridad social vigente?	Si	En parte No
2	¿La empresa posee documentación que respalda lo respondido en el presente cuestionario?	Si	En parte No
Relaciones con la competencia			
1	¿Se establecen principios relacionados a la competencia en el Código de Conducta o en la declaración de valores de la empresa?	Si	En parte No
2	¿Se posee una política de no utilización de los defectos o debilidades de los productos o servicios de la empresa?	Si	En parte No
Balance Social			
1	¿La información sobre la situación económica-financiera de las actividades de la empresa es auditada en forma externa?	Si	En parte No
2	¿La empresa publica en Internet datos sobre aspectos económicos, financieros, sociales y ambientales de sus actividades?	Si	En parte No

PROVEEDORES

Criterios de selección y Evaluación de Proveedores			
1	¿En la selección de proveedores se toman en cuenta los compromisos de estos con la Responsabilidad Social, el cumplimiento a la legislación y el respeto por los derechos humanos?	Si	En parte No
2	¿Posee una política específica o un programa de responsabilidad social en la cadena de proveedores?	Si	En parte No
Relaciones con la Cadena de Proveedores			
1	¿Posee un plan anual de consulta de satisfacción con los proveedores?	Si	En parte No
2	¿Incluye entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad (cooperativas de pequeños productores, iniciativas solidarias, asociaciones barriales, etc.)?	Si	En parte No
3	¿Negocia con transparencia y establece relaciones contractuales sólo con base en criterios comerciales?	Si	En parte No

PÚBLICO INTERNO

Salud, Seguridad y condiciones laborales			
1	¿La empresa posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales?	Si	En parte No
2	¿Se capacita anualmente en Salud y Seguridad?	Si	En parte No
3	¿Existen beneficios adicionales en el área de la salud para los colaboradores y/o sus familiares?	Si	En parte No
4	¿En el presupuesto anual se prevé un monto destinado a la prevención de salud y seguridad?	Si	En parte No
Valoración de la diversidad			
1	¿La política de valoración de la diversidad y no discriminación consta en el Código de Conducta y/o declaración de Valores de la empresa?	Si	En parte No
2	¿Existe una política de dar oportunidades a discapacitados, jóvenes y mujeres?	Si	En parte No
3	¿Se promueve la ocupación de cargos gerenciales por mujeres?	Si	En parte No
Compromiso con el desarrollo profesional			
1	¿La empresa prevé en el presupuesto anual un monto destinado a la capacitación de sus empleados?	Si	En parte No
2	¿Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas relacionadas a la empresa?	Si	En parte No
3	¿Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas no relacionadas a la empresa?	Si	En parte No
Gestión Participativa			
1	¿Se brinda a los trabajadores información financiera?	Si	En parte No
2	¿Se brinda a los trabajadores información de producción?	Si	En parte No
3	¿Se brinda a los trabajadores información sobre objetivos estratégicos?	Si	En parte No
4	¿Al ser admitidos, se realiza con los nuevos colaboradores actividades de integración y entrenamiento sobre los productos y servicios?	Si	En parte No
Balance social			
1	¿La información sobre la situación económica-financiera de las actividades de la empresa es auditada en forma externa?	Si	En parte No
2	¿La empresa publica en Internet datos sobre aspectos económicos, financieros, sociales y ambientales de sus actividades?	Si	En parte No

Política de remuneración y beneficios			
1	¿Existe un componente de participación en los resultados?	Si	En parte No
2	¿Existen incentivos por desempeño?	Si	En parte No
3	¿En los últimos dos años se aumentó el salario mínimo de la empresa en relación al salario mínimo vigente?	Si	En parte No
Clima Laboral			
1	¿La empresa realiza evaluaciones sobre la percepción de la misma por parte de los trabajadores?	Si	En parte No
2	¿La empresa realiza evaluaciones de satisfacción sobre el ambiente laboral entre los trabajadores?	Si	En parte No
3	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño en las cuales los superiores son evaluados por sus subordinados?	Si	En parte No
Compromiso con el desarrollo infantil			
1	¿Se apoya a los padres que estén esperando familia a tener información sobre embarazo, cuidados especiales para los bebés, cursos prenatales, servicios médicos y sociales?	Si	En parte No
Comportamiento en los despidos			
1	¿La empresa acompaña y evalúa periódicamente la rotación de los empleados y tiene una política de mejorar este indicador?	Si	En parte No
2	Ante la necesidad de reducción de personal, ¿se prevé una comunicación dirigida a los colaboradores que permanecen sobre las razones que avalan la decisión tomada?	Si	En parte No
Plan de retiro			
1	¿Existe un plan de apoyo para el momento del retiro de los trabajadores?	Si	En parte No

MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente como compromiso empresarial			
1	¿La empresa dispone de procesos de capacitación en temas medioambientales?	Si	En parte No
2	¿La empresa dispone de procesos orientados a la preservación medioambiental?	Si	En parte No
3	¿La empresa genera o participa en alianzas con otras organizaciones desarrollando acciones en favor del cuidado del medio ambiente?	Si	En parte No
4	¿Se consideran aspectos ambientales al seleccionar proveedores?	Si	En parte No
Prácticas del cuidado del medio ambiente			
1	¿Se promueve el reciclado de insumos y otros productos?	Si	En parte No
2	¿Se tiene establecido un sistema de retorno de envases, embalajes, productos obsoletos, etc., generados por la propia empresa?	Si	En parte No
3	¿Se procura disminuir al máximo la utilización de productos tóxicos en la empresa?	Si	En parte No
4	¿Se promueve la reducción en el consumo de energía y agua?	Si	En parte No
5	¿Se implementan procesos para el destino adecuado de los residuos generados por la actividad específica de la empresa?	Si	En parte No
6	¿Se implementan procesos para el destino de "otros" residuos generados en la empresa (vasos, cartuchos, papel, envases plásticos, etc.)?	Si	En parte No
7	¿Se dispone de una política tendiente al uso de combustibles/energías menos contaminantes?	Si	En parte No
8	¿Se busca minimizar la liberación a la atmósfera de gases nocivos para la capa de ozono?	Si	En parte No
Impacto medioambiental			
1	¿Provee a los consumidores y clientes información detallada sobre el impacto ambiental resultante del uso y del destino final de sus productos?	Si	En parte No
2	¿La empresa discute con sus colaboradores, consumidores, clientes y con la comunidad sobre el impacto ambiental causado por sus productos o servicios?	Si	En parte No
3	¿Es política de la empresa atender quejas y/o denuncias referidas a la agresión al medio ambiente?	Si	En parte No
Minimización de residuos			
1	¿Realiza acciones de control de la polución causada por vehículos propios y de terceros a su servicio?	Si	En parte No
2	¿La empresa posee un sistema de monitoreo para el aumento de eficiencia energética, la reducción del consumo del agua, la reducción de residuos sólidos y la reducción de emisión de CO2 u otros gases de efecto invernadero a la atmósfera?	Si	En parte No

CLIENTES Y CONSUMIDORES

Consideración de la opinión del cliente			
1	¿La empresa capacita a sus colaboradores en forma regular en temas afines a "Atención al Cliente"?	Si	En parte No
2	¿Se comparte con los trabajadores de la empresa la opinión de sus clientes?	Si	En parte No
3	¿Se toma en cuenta la opinión de sus clientes en sus productos y servicios?	Si	En parte No
4	¿La empresa evalúa anualmente el número de reclamaciones?	Si	En parte No
Proceso de reclamaciones			
1	¿La empresa posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con difusión adecuada?	Si	En parte No
Marketing y comunicación			
1	¿Las especificaciones, precios y condiciones de comercialización están claras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece?	Si	En parte No
2	¿La empresa promueve prácticas de ventas con criterios éticos?	Si	En parte No
3	¿Se examinan previamente las campañas publicitarias verificando que las mismas estén alineadas con los valores de la empresa?	Si	En parte No
Conocimiento y manejo de los daños potenciales de los productos y servicios			
1	¿La empresa se preocupa por no utilizar productos y servicios prohibidos en otros países?	Si	En parte No

COMUNIDAD			
Política de apoyo a la comunidad			
1	¿Se prevén espacios para desarrollar pasantías en la empresa destinadas a jóvenes como apoyo en la formación laboral de los mismos?	Si	En parte No
2	¿Se promueve la integración de personas con "discapacidad" en la empresa?	Si	En parte No
3	¿Siempre que sea necesario —y posible— la empresa colabora con la mejora de los equipamientos públicos de su zona, como en escuelas, puestos de salud, plazas, áreas verdes, etc.?	Si	En parte No
4	¿Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad en la que se encuentra?	Si	En parte No
Financiamiento de acciones sociales			
1	¿En el presupuesto anual se prevén fondos para apoyar programas comunitarios y/u ONG's?	Si	En parte No
2	¿La empresa destina recursos (no económicos) para programas de apoyo comunitario?	Si	En parte No
GOBIERNO Y SOCIEDAD			
Participación política			
1	¿La empresa informa a sus empleados sobre la importancia de participar en las administraciones gubernamentales y fiscales?	Si	En parte No
2	¿La empresa procura participar de organizaciones que integren empresarios y utiliza ese espacio para actualizarse y discutir con otras empresas sus dificultades, necesidades y formas de movilización en busca de mejores condiciones para los negocios y también de mejores condiciones para la comunidad?	Si	En parte No
Prácticas anticorrupción			
1	¿Existen políticas que sancionan a los colaboradores por estar involucrados en sobornos a funcionarios públicos?	Si	En parte No
2	¿Posee una política explícita de no participar en procesos de licitación en los que se compruebe que existe manipulación de las ofertas?	Si	En parte No
Construcción de la ciudadanía			
1	¿Estimula a los colaboradores a evaluar la actuación de las autoridades del gobierno?	Si	En parte No
2	¿La empresa desarrolla actividades eventuales con foco en la educación cívica, abordando derechos y deberes?	Si	En parte No

Tabla 25. Lista de chequeo de Responsabilidad Social Empresarial. Fuente: Guía de aplicación para las empresas (Talento y Liderazgo) y Elaboración Propia

2.6.4 Valoración de la Lista de Chequeo (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, 2010) citada por (ManpowerGroup MeCA, 2012)

Para la valoración y tabulación de esta lista de chequeo hemos aplicado la metodología que utilizan las instituciones citadas en este numeral.

Si la opción elegida es:

“No” = 0 puntos

“En parte” = 1 punto

“Sí” = 2 puntos

Cuando alguna de las afirmaciones del cuestionario no aplican a su empresa, debemos dejar en blanco la casilla y no considerar ese ítem al momento de aplicar la fórmula para evitar errores en los resultados.

La fórmula utilizada para calificar a cada una de las siete temáticas es la siguiente:

$$\frac{\text{Puntaje alcanzado}}{\text{Total de Items de la temática}} = \text{Puntuación}$$

Valoración de los puntajes obtenidos

Considerando que 2 es el puntaje máximo, se establece una escala del 1 al 5 para calificar el estado del desempeño en RSE; por tanto:

0.40 = 1

0.80 = 2

1.20 = 3

1.60 = 4

2.00 = 5

HASTA 0.80

Su empresa tiene grandes oportunidades de mejorar, pues aún no posee una gestión orientada a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La herramienta utilizada va a ayudarlo a planear una forma más estructurada para aumentar la calidad y la extensión de las acciones dirigidas hacia la RSE.

DE 0.81 A 1.19

Su empresa ya realiza acciones en el ámbito de la RSE.

Realice un análisis más detallado del cuestionario, verificando en qué temas obtuvo una puntuación más alta y qué contribuyó a ese resultado. Busque prácticas positivas de RSE e ideas sobre cómo desarrollar acciones creativas y formas de superar obstáculos.

DE 1.20 A 1.69

Su empresa ya asimiló los conceptos de RSE y tiene claridad de los compromisos necesarios para una gestión socialmente responsable. Esos compromisos están generando aspectos positivos en su negocio por medio de una relación más próxima y productiva con las partes involucradas (gobierno y sociedad, comunidad, público interno, clientes, proveedores).

DE 1.70 A 2

Su empresa está bien informada en los temas emergentes de gestión y utiliza la RSE para alcanzar sus objetivos.

En esta fase, se torna viable la búsqueda de socios y de alianzas intersectoriales como forma de potenciar el desempeño de la empresa y adquiere importancia la sistematización de conocimientos como medio para colaborar con otras empresas.

2.7 Conclusiones del Capítulo Segundo

- Las PYMES son la columna vertebral de la economía ecuatoriana y mundial por su capacidad de generar ingresos y contribuir al PIB de su país (25% en el Ecuador); de ellas dependen los avances en competitividad y sostenibilidad de una nación.
- Las PYMES son una fuente generadora de empleo en el Ecuador. El 70% de la Población Económicamente Activa (PEA) corresponde a las PYMES.
- Las PYMES deben emular las prácticas socialmente responsables realizadas por las grandes empresas en el Ecuador y documentar sus actuaciones acorde a su realidad con el fin de ser ejemplo y modelo para las demás empresas que deseen utilizar esta herramienta de gestión.
- Es común que la difusión y formalización la RSE sea mayor en las grandes empresas; sin embargo la aplicación de la RSE en las PYMES es más natural por su proximidad cotidiana con los clientes e interacción con el entorno.
- La responsabilidad social empresarial debe ser vista como un modelo de gestión y más no como una estrategia de moda, debe ser sostenible y sustentable en el tiempo y tener el apoyo de la alta gerencia para que involucre sus alcances tanto en las políticas como en las estrategias de la organización.

Según las encuestas, entrevistas, expectativas de Clientes internos y externos y el análisis FODO realizado podemos concluir:

- El nivel de conocimiento total o parcial sobre RSE en las PYMES fue de un 86%, del cual se demostró que solo el 44% de los encuestados tiene claro el concepto.
- Los aspectos de mayor importancia para las PYMES en el desarrollo de sus actividades son: Calidad, cumplimiento de leyes y condiciones de trabajo.
- El apoyo a la comunidad total o parcial por parte de las PYMES es de un 72%; entre las principales prácticas realizadas podemos mencionar: Apoyo a

iniciativas sociales, culturales y deportivas, integración de las personas con discapacidad, políticas de igualdad de género y atención a temas ambientales.

- Existe la idea equivocada que las donaciones y la filantropía forman parte del concepto de RSE (12% y 5% respectivamente).
- Menos de la mitad de los encuestados consideran que la RSE no es una herramienta de moda, gasto adicional o gran inversión; sin embargo existe la confusión que los proveedores no forman parte del concepto de RSE siendo un grupo de interés muy importante.
- Para el éxito del modelo es importante que el sistema de gestión a implantar tenga fundamentos en un plan estratégico, es por eso que el 63% de las PYMES tienen definida su misión y visión empresarial.
- Los principales beneficios percibidos tanto por las grandes empresas como por las PYMES son: Reputación e imagen corporativa, compromiso con el personal, relación con la comunidad y conservación del medio ambiente; sin embargo los dos últimos elementos citados no revisten mayor interés para los empresarios.
- El gobierno y las instituciones públicas son el grupo de interés que mayor presión ejerce sobre las PYMES.
- En cuanto a los canales de comunicación, el 21% de los encuestados no realizan actividades relacionadas al tema, mientras que el 30% realiza reuniones periódicas y publicidad.
- Las PYMES en el Ecuador al igual que en las de Latinoamérica tienen un grado de implantación bajo de RSE debido a: Acciones aisladas y no un plan operativo y estratégico, falta de organización y proyección de la empresa porque consideran al tema como nuevo.
- EL 88% de los encuestados están dispuestos a adoptar el modelo mientras que el 12% no lo haría por falta de tiempo, dinero y por ser un requisito no obligatorio.
- La importancia de la RSE radica en la generación de valor intangible para la compañía más que en la obtención de dinero y beneficios a corto plazo; es decir, la obtención de mayores ingresos será el resultado de una mejor reputación corporativa e imagen de la compañía.

- Los principales obstáculos para su no aplicación son los mitos y desconocimiento de RSE por parte de los empresarios en las PYMES.
- No es necesario que las PYMES tengan grandes cantidades de dinero para aplicar RSE; una empresa responsable es aquella que cumple la ley, respeta sus obligaciones y apoya a sus grupos de interés en la consecución de sus objetivos mediante procesos claros y transparentes.

3. CAPÍTULO TERCERO: DISEÑO Y PROPUESTA DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES

Esta metodología se planteó con la premisa de que no existe un modelo ideal de empresa socialmente responsable, debido a que cada una de estas tienen realidades diferentes; lo que es útil para una empresa no necesariamente lo será para otra.

El modelo de Responsabilidad Social Empresarial desarrollado tiene como base la Norma ISO 26000 y ha sido diseñado con la intención de prevenir impactos sociales, ambientales y económicos, que contribuyan a mejorar su situación empresarial y competitividad a nivel nacional e internacional mediante un proceso de reflexión y mejora continua.

El propósito de esta herramienta es su aplicabilidad a cualquier PYME, que por su propia naturaleza enfrenta mayores dificultades para acceder a ciertas prácticas y modelos de gestión. Se recomienda que para obtener mejores beneficios de este modelo, su aplicación sea preferentemente al sector manufacturero.

A continuación se detallarán los pasos a seguir en el modelo propuesto de RSE.

1. Análisis Previo.
 - 1.1. Compromiso de la Dirección
 - 1.2. Equipo de Trabajo
 - 1.3. Formación
 - 1.4. Misión y Visión
 - 1.5. Valores Empresariales
 - 1.6. Grupos de Interés (identificación)
2. Lista de Chequeo de Responsabilidad Social Empresarial (Aplicación)
 - 2.1. Valoración de la Lista de Chequeo de RSE.
 - 2.2. Revisión de Procedimientos Existentes y No existentes en las empresas analizadas.
3. Análisis de las Dimensiones de la RSE en base a indicadores y sus principales beneficios tangibles e intangibles
4. Determinación de los objetivos, metas y estrategias para las prácticas de RSE
 - 5.1. Objetivos y estrategias para las prácticas de RSE
 - 5.2 Criterios y estrategias de consideración al momento de aplicar RSE
 - 5.3. Matriz de Objetivos Metas e Indicadores
5. Delimitación de las Políticas Generales sobre RSE
6. Elaboración de un plan de acción con sus actividades, responsables y tiempos

7. Consideraciones Generales para garantizar el éxito del modelo y su aplicación en la práctica

3.1 Análisis Previo

El primer paso para desarrollar el modelo es realizar un análisis inicial de la empresa para conocer cuál es su situación en temas de Responsabilidad Social Empresarial. Este análisis será desarrollado en 6 pasos que serán detallados a continuación:

3.1.1 1 Compromiso de la Dirección con el Diagnóstico:

La dirección es el pilar fundamental para desarrollar este modelo. Sólo si la dirección de la organización está comprometida con su participación y provisión de recursos, se logrará el éxito.

Antes de iniciar la aplicación del modelo, la dirección debe comprometerse para asegurar la transparencia y el dialogo que conlleva la RSE y de esta manera asegurar la solidez de los pasos siguientes de una manera sistematizada.

Se recomienda que la gerencia formalice un documento indicando el compromiso de la empresa con respecto a la RSE, el cual debe ser firmado por los directivos demostrando así el interés de aplicar los principios y criterios esenciales de la RSE.

El compromiso debe ser comunicado en todos los niveles de la organización para motivar las prácticas responsables a favor de la sostenibilidad de las PYMES.

Formato de Compromiso de la Dirección

Sr(a) (nombre, apellidos y cargo del director o gerente), como representante de la empresa (nombre de la empresa), suscribe el presente documento que evidencia el compromiso asumido por la empresa para avanzar en el desarrollo e integración de la Responsabilidad Social de la Empresa como un camino de mejora en sostenibilidad, utilizando la presente metodología para su desarrollo.

Para ello, la empresa se compromete a:

1. Aplicar la presente metodología para la realización de un “Diagnóstico de RSE”, utilizando para ello normativas y leyes propias del sector.
2. Designar una persona responsable del proceso de implantación del modelo, con disponibilidad de tiempo y recursos suficientes para liderar el proceso de realización del Diagnóstico dentro de la empresa.
Persona de Referencia: (nombre, apellidos y cargo)
3. Comunicar el desarrollo del proceso de implantación del modelo a todas las personas de la organización, al menos en 2 momentos:
 - Fase inicial y de formación en la empresa
 - Fase final de elaboración del informe de diagnóstico
4. Utilizar las conclusiones obtenidas en el Diagnóstico de Responsabilidad Social en la Empresa, que establece y prioriza las oportunidades de mejora, para dar continuidad a la mejora en sostenibilidad de la empresa.

En _____, a _____ de _____ de _____

Firma:

Director/Gerente:

Sello de la empresa

Figura 31. Formato de Compromiso con la dirección. Fuente: Elaboración Propia

3.1.2 2 Equipo de trabajo:

El equipo de trabajo hace referencia a la selección de la persona que será la encargada de liderar el modelo internamente. El líder será designado previo a una reunión que dependerá del interés de los participantes, formación, conocimiento del tema y experiencia laboral.

Se recomienda que la persona designada como líder tenga las siguientes características:

- Acceso directo a la dirección o gerencia para recopilar datos y aclarar dudas.
- Tenga credibilidad en la empresa.
- Se relacione con fluidez con sus compañeros de trabajo.
- De preferencia con conocimientos en temas de calidad y sistemas de gestión para facilitar su aplicación.
- Interés por temas de RSE.
- Disposición de tiempo para realizar la tarea.

3.1.3 3 Formación:

Se dictará una capacitación en la Norma ISO 26000 principalmente para que la empresa conozca y entienda el significado de Responsabilidad Social Empresarial y complementaremos esta instrucción con conceptos referentes a medio ambiente, sostenibilidad y temas sociales.

Las personas que van a recibir la capacitación serán los responsables de brindarnos información, datos y valoraciones a cerca de los temas a tratar en el modelo. Lo ideal es que toda la empresa reciba esta formación. Es indispensable la aplicación de las herramientas estadísticas básicas de la calidad, utilizando principalmente la lluvia de ideas, diagrama de parteo, Ishikawa, estratificación, etc.

Se recomienda que las charlas sean en grupos de máximo 20 personas para facilitar el diálogo, la duración será de 2 horas como máximo, con 30 minutos finales para preguntas incluidos en el total del tiempo. Se debe comentar la misión y visión si ya está definida o de lo contrario realizar un debate para ver como se la percibe y finalmente se debe enfatizar cuales son los grupos de interés para que los participantes detecten algunos impactos que la empresa produce y acciones de RSE que ya están realizando.

El diagnóstico será realizado en conjunto con el líder en cuestión, ya que él será el encargado de garantizar la veracidad de las respuestas y posteriormente será el responsable de dar seguimiento a los procesos y procedimientos implantados para garantizar la mejora continua y sostenibilidad de la empresa.

3.1.4 4 Misión y Visión:

Si no existe una Misión y Visión en una empresa, es muy difícil incorporar prácticas y estrategias de RSE en la misma. Podemos definir:(Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA), 2010)

- **La Misión** como la razón de ser de toda empresa, es decir que hace la empresa, cuáles son sus valores y aspectos diferenciales.
- **La Visión** es la comparación imaginaria entre la situación actual de la empresa y el futuro deseado; es decir donde se encuentra la empresa actualmente y hacia donde queremos llegar.

El líder será el encargado de detallar la Misión y Visión de la empresa para continuar con el modelo en cuestión, siendo de gran importancia la existencia de un documento que refleje estos ámbitos, y que sea de conocimiento de todos sus grupos de interés, ya que no es una declaración vacía sino una reflexión argumentada del porqué y para qué existe la empresa.

Las PYMES en este punto deberán realizar una autoevaluación y reflexionar sobre su verdadero objeto como empresa con el fin incentivar las prácticas socialmente responsables o motivar su futura aplicación para que los resultados en los siguientes pasos sean los mejores.

Ejemplo de Misión y Visión de una empresa

<p>Visión</p> <p>Liderazgo a través de clientes satisfechos.</p> <p>Misión</p> <p>Servir al mercado automotriz con una alternativa de llantas reencauchadas de óptima calidad y costo razonable; operar con respeto al Medio Ambiente y conseguir una rentabilidad a través del tiempo.</p> <p>Política de Calidad</p> <p>Isollanta Cía. Ltda. Tiene un compromiso con la satisfacción de sus clientes internos y externos, fabricando llantas reencauchadas de optima calidad, mejorando su gestión continuamente y cumpliendo los requisitos legales.</p>
--

Figura 32: Formato ejemplo de Misión y Visión. Fuente: ISOLLANTA Cía. Ltda.

3.1.5 5 Valores Empresariales: (Molina, 2011)

Los valores son los principios, creencias y reglas, que regulan la gestión de la organización. En otras palabras conforman la filosofía empresarial y el soporte de la cultura organizacional. Con un liderazgo efectivo los valores se vuelven contagiosos y afectan en los hábitos y pensamiento de la gente.

Los principales valores que son aplicables en los modelos de RSE son:

- Transparencia en la Gestión
- Respeto tanto al cliente interno como externo y el medio ambiente
- Compromiso de Seguridad laboral
- Responsabilidad con la comunidad
- Identificación con la empresa
- Confianza
- Eficiencia y eficacia en los procesos
- Cumplimiento de aspectos y responsabilidades legales

3.1.6 6 Grupos de interés (identificación):

Como se indicó en el capítulo anterior, los grupos de interés son todos aquellos que tienen relación directa e indirecta con la empresa es decir interactúan con esta.

Es importante la identificación de los mismos y conocer sus requerimientos y expectativas con el fin de tomar las medidas respectivas para mitigar los impactos y evitar conflictos en temas de RSE.

Los principales grupos de interés que podemos identificar son: Trabajadores, accionistas o inversores, proveedores, clientes, consumidores, ONGs, comunidad y las generaciones futuras. Sus requerimientos y expectativas fueron analizados en el capítulo segundo (tabla 22), como consecuencia del diagnóstico.

Formato para identificar los Grupos de interés

RESPUESTAS OBTENIDAS EN LA LISTA DE CHEQUEO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

TEMÁTICAS DE LA LISTA DE CHEQUEO	Ítems por pregunta	% por Tema	EMPRESA "A"				EMPRESA "B"			
			Puntaje alcanzado	Puntaje Maxlmo	Puntuación	Calificación	Puntaje alcanzado	Puntaje Maxlmo	Puntuación	Calificación
VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO	20	22%	35	40	1,75	4,38	20	40	1	2,50
Compromisos Éticos	10	11%	16	20	1,6		4	20	0,4	
Cultura Organizacional	4	4%	7	8	1,75		5	8	1,25	
Gobierno Corporativo	2	2%	4	4	2		4	4	2	
Relaciones con la competencia	2	2%	4	4	2		3	4	1,5	
Balance Social	2	2%	4	4	2		4	4	2	
PROVEEDORES	5	6%	7	10	1,4	3,5	3	10	0,6	1,5
Criterios de selección y Evaluación de Proveedores	2	2%	2	4	1		1	4	0,5	
Relaciones con la Cadena de Proveedores	3	3%	5	6	1,7		2	6	0,7	
PUBLICO INTERNO	26	29%	43	52	1,65	4,13	21	52	0,81	2,02
Salud, Seguridad y condiciones laborales	4	4%	8	8	2		6	8	1,5	
Valoración de la diversidad	3	3%	4	6	1,3		2	6	0,7	
Compromiso con el desarrollo profesional	3	3%	6	6	2		3	6	1	
Gestión Participativa	4	4%	7	8	1,75		3	8	0,75	
Balance social	2	2%	4	4	2		2	4	1	
Política de remuneración y beneficios	3	3%	6	6	2,0		1	6	0,3	
Clima Laboral	3	3%	5	6	1,7		2	6	0,7	
Compromiso con el desarrollo infantil	1	1%	0	2	0		0	2	0	
Comportamiento en los despidos	2	2%	3	4	1,5		2	4	1	
Plan de retiro	1	1%	0	2	0		0	2	0	
MEDIO AMBIENTE	17	19%	23	34	1,35	3,38	14	34	0,82	2,06
El medio ambiente como compromiso empresarial	4	4%	7	8	1,75		1	8	0,25	
Prácticas del cuidado del medio ambiente	8	9%	14	16	1,75		12	16	1,5	
Impacto medioambiental	3	3%	1	6	0,33		0	6	0,00	
Minimización de residuos	2	2%	1	4	0,5		1	4	0,5	
CLIENTES Y CONSUMIDORES	9	10%	17	18	1,89	4,72	9	18	1,00	2,50
Consideración de la opinión del cliente	4	4%	8	8	2		4	8	1	
Proceso de reclamaciones	1	1%	1	2	1		0	2	0	
Marketing y comunicación	3	3%	6	6	2		3	6	1	
Conocimiento y manejo de los daños potenciales de los productos y servicios	1	1%	2	2	2		2	2	2	
COMUNIDAD	6	7%	7	12	1,17	2,92	3	12	0,50	1,25
Política de apoyo a la comunidad	4	4%	5	8	1,25		3	8	0,75	
Financiamiento de acciones sociales	2	2%	2	4	1		0	4	0	
GOBIERNO Y SOCIEDAD	6	7%	6	12	1	2,5	4	12	0,67	1,67
Participación política	2	2%	3	4	1,5		2	4	1	
Prácticas anticorrupción	2	2%	2	4	1		2	4	1	
Construcción de la ciudadanía	2	2%	1	4	0,5		0	4	0	
TOTALES	89		138	178	10,21		74	178	5,40	
			RESULTADOS		1,55	3,88			0,83	2,08
			PORCENTAJE		78%				42%	

Tabla 27. Aplicación de la lista de chequeo de RSE. Fuente: Elaboración Propia.

3.2.1 Valoración de la Lista de Chequeo

Para un mayor entendimiento y alcance del modelo, se aplicó la lista de chequeo a dos PYMES que en las encuestas y entrevistas realizadas se catalogaron con un grado de direccionamiento y gestión en materia de RSE “Medio” y “Bajo” respectivamente y se observó lo siguiente:

- **Empresa “A”:** Obtuvo 138 puntos de los 178 alcanzables (78% de cumplimiento), su puntuación fue de 1,55/2, siendo su calificación de 3,88/5.

Podemos mencionar que la empresa de una manera indirecta entiende el concepto de RSE, y tiene claridad al momento de generar compromisos y políticas necesarias para una gestión socialmente responsable. Todo esto creemos que lo realiza por convicción más que por conocimiento.

Existen también aspectos positivos en su negocio por medio de una relación más próxima con las partes interesadas que son las que le dan valor al mismo.

- **Empresa “B”:** Obtuvo 74 puntos de los 178 alcanzables (43% de cumplimiento), su puntuación fue de 0,83/2, siendo su calificación de 2,08/5.

Podemos mencionar que la empresa realiza pocas acciones responsables que en su mayor parte caen en lo filantrópico y no generan valor para la organización. Para superar los obstáculos mencionados, se debe generar un conocimiento más profundo sobre el tema de RSE con el total apoyo de la directiva.

Para la validación de la lista de chequeo se consideró el número total de preguntas y se le asignó el mismo peso relativo con el fin de tener la ventaja de actualizar el modelo y aumentar las preguntas en la lista de chequeo para beneficio de sus usuarios y la obtención de mejores resultados.

3.2.2 Revisión de procedimientos existentes y no existentes en las empresas analizadas

En la empresa “A” podemos mencionar:

Se tiene un gran apoyo y compromiso por parte del gerente que a su vez es el dueño del negocio, sin embargo las acciones realizadas se las puede considerar como aisladas, ya que no existe documentación que refleje un proceso sistemático de RSE en la empresa.

Sus puntuaciones más bajas se observan en 3 temáticas:

- **Gobierno y Sociedad:** El desconocimiento de la empresa sobre la construcción de ciudadanía le ha llevado a no practicarla y menos inculcarla en sus empleados de una manera directa, ya que el ser buen ciudadano es un deber que tenemos todos los integrantes de un grupo social o laboral.

En cuanto a políticas de anticorrupción la empresa las practica indirectamente en sus deberes, obligaciones y cultura organizacional; sin embargo se recomienda la creación de una política de anticorrupción para evitar posibles conflictos y problemas con sus partes interesadas.

- **Comunidad:** La creación de una política para apoyo a la comunidad en base a un porcentaje de las utilidades es más efectiva que donaciones y acciones aisladas que no son sostenibles o sustentables en el tiempo y no generan tanto valor para la empresa que si lo realizaran manteniendo una estructura organizacional estratégica.
- **Medio ambiente:** El control de los impactos se debe realizar de una manera más técnica, es decir mediante indicadores que deben ser entendidos y comunicados a todo su personal con el fin de aumentar la eficiencia energética y minimizar residuos y emanaciones tanto producidas por la empresa como por los individuos (vehículos y transporte del personal).

A continuación podemos observar un recuadro con la información de mayor interés en la empresa “A”.

EMPRESA "A"

Actividades y Procedimientos Existentes	Actividades y Procedimientos no Existentes
Plan estratégico (Misión, Visión, Política de Calidad)	Código de Ética
Cultura Organizacional definida y apoyo de los directivos	Evaluación a directivos y jefes por parte de los subordinados
Código de Conducta	Plan de retiro
Informes de Transparencia (Económico-Financiero)	Desconocimiento de Construcción de ciudadanía
Políticas y programas existentes Programas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente Interno Programas de Prevención y cuidado del medio ambiente Política de Cultura Organizacional Políticas de Remuneración de Beneficios Programas de Salud y Seguridad Ocupacional	Políticas, programas y procedimientos no documentados Políticas de RSE en la cadena de Proveedores Políticas de educación y atención a impactos ambientales Programa periódico de consultas a Proveedores Política de monitoreo de impactos Políticas de anticorrupción
Norma ISO de Calidad	
Importancia en opinión de los clientes	
Comunicación interna efectiva	
Mayor salario mínimo en comparación al salario vigente	
Compromiso con el desarrollo personal	
Relación cordial con Proveedores	
Marketing y ventas con criterio ético y ambiental	
Cumplimiento estricto de la ley.	

Tabla 28: Revisión de actividades y procedimientos existentes y no existentes en la Empresa "A". Fuente: Elaboración Propia

En la empresa "B" podemos mencionar:

No existe una cultura organizacional definida y menos aún un plan estratégico para entender de mejor manera la razón de ser de la empresa; se tiene buenas intenciones para aplicar RSE pero no un apoyo comprometido de los directivos que al mismo tiempo también son los dueños de la empresa.

Antes de aplicar el modelo es muy importante reflexionar acerca de estas temáticas e informar y capacitar de mejor manera a los responsables de la empresa sobre RSE para que su alcance y los beneficios percibidos por la misma no sean solo de carácter obligatorio por la ley, sino vayan más allá, hasta el punto de realizar actuaciones socialmente responsables y sostenibles con el ambiente, sociedad y todos los grupos de interés que complementado con un desarrollo organizacional potenciaría a la empresa para ser líder en su rama.

A pesar que sus puntuaciones en todos los campos son inferiores a 2,5/5, las temáticas más preocupantes son las siguientes:

- **Comunidad:** No se encontraron acciones de apoyo y desarrollo de la comunidad, y menos políticas relacionadas con el tema por la falta de una estructura organizacional. Al potenciar dicha estructura se comprenderá y apoyará el crecimiento sostenible tanto de la empresa como de la comunidad.

- **Proveedores:** La empresa no tienen un programa de RSE en la cadena de proveedores debido a la débil comunicación en este grupo de interés tan importante. Se debe realizar una selección óptima del mismo para beneficio de la empresa y del proveedor ya que al aplicar técnicas como la conocida “Ganar-Ganar” se genera una mutua confianza, apoyo y armonía.
- **Público Interno:** Es el eslabón más importante en una organización. Según lo observado existe una mínima capacitación, lo que se evidencia al no existir un compromiso con el desarrollo personal; esto perjudica al clima laboral y la motivación del personal al momento de desarrollar sus tareas.

Sería importante crear una política de remuneración que mejore la calidad de vida de las personas y el rendimiento de las mismas en la empresa.

A continuación podemos observar un recuadro con la información de mayor interés en la empresa “B”.

EMPRESA "B"	
Actividades y Procedimientos Existentes	Actividades y Procedimientos no Existentes
Políticas y programas existentes	Plan estratégico (Misión, Visión, Política de Calidad)
Programas de Seguridad y Salud Ocupacional (Por Ley)	Cultura Organizacional en papel.
Compromiso inicial con el desarrollo del personal	Código de Conducta
Opinión válida del cliente (superficial)	Código de Ética
Cumplimiento obligatorio de la ley.	Informes de Transparencia (Económico-Financiero)
	Canales de Comunicación efectivos
	Políticas, programas y procedimientos en general
	Programas de Clima Laboral y Satisfacción del Cliente Interno
	Programas de Prevención y cuidado del Medio Ambiente
	Política de Cultura Organizacional
	Políticas de Remuneración de Beneficios
	Políticas de RSE en la Cadena de Proveedores
	Políticas de Educación y atención a Impactos Ambientales
	Programa Periódico de Consultas a Proveedores
	Política de Monitoreo de Impactos
	Políticas de Anticorrupción

Tabla 29: Revisión de actividades y procedimientos existentes y no existentes en la Empresa “B”. Fuente: [Elaboración Propia](#)

3.3 Análisis de las Dimensiones de la RSE en base a indicadores y sus principales beneficios tangibles e intangibles. (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA), 2010)

Las dimensiones de la RSE nos ayudaran a identificar cuáles son los principales indicadores que podemos utilizar para mejorar los procedimientos existentes o crear los

no existentes en una PYMES con el fin de mejorar su situación actual y aprovechar todas las oportunidades de mejora.

Es importante recalcar que todo indicador utilizado debe ser validado por la gerencia y constar tanto en las estrategias de la empresa como en las nuevas políticas de la organización.

A continuación se puede observar las dimensiones analizadas en las empresas diagnosticadas:

Dimensión Social (corto plazo)		
Temáticas	Indicador	Valor
Formación y Capacitación	Horas de Formación por persona	horas/persona
	Personas capacitadas en un año respecto al total de la plantilla	% personas
	Inversión en capacitación por persona trabajadora respecto al total de la plantilla	% dólares invertidos
	Horas de formación por temática (Medio ambiente, seguridad, salud ocupacional, otros)	% horas/temática
Igualdad de Oportunidades	Según categoría profesional (personal)	%Mujeres, %Hombres %Discapacitados, % >45 años, Otros
	Diferencia salarial según el sexo y la categoría profesional	% personas
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de Incidencias	% incidencias
Satisfacción del cliente	Quejas recibidas por parte del cliente	Número de Quejas
Comunidad Local	Patrocinio y Acción Social en temas deportivos, sociales, culturales y ambientales	\$/Ventas totales \$/Beneficios
Democracia Interna	Personas con derecho al voto respecto al total de personas en la organización	% personas
Estabilidad en la plantilla	Rotación media de la plantilla	Índice de rotación de la empresa
	Media de Permanencia de la empresa	Años

Tabla 30: Dimensión Social de la RSE en base a Indicadores. Fuente: Elaboración Propia basada en la Guía para el Diagnóstico de RSE en las PYMES de Navarra

Dimensión Ambiental (corto plazo)		
Temáticas	Indicador	Valor
Gestión y manejo del agua	% total de agua reciclada por año	% metros cúbicos
Gestión y manejo de la energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía en (producción, transportes, iluminación)	Eléctrica (Kwh) Gasolina (Galones-Litros) Gas natural (metros cúbicos)
	% de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias (paneles solares, aerogeneradores)	% energía
	% de energía ahorrada fruto de las medidas adoptadas en materia de ahorro, eficiencia y aprovechamiento de recursos energéticos	% energía ahorrada
Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica	Decibelilos (dCb)
Contaminación atmosférica	Contaminación y seguimiento de la emisión directa e indirecta de gases de efecto invernadero	Prtes por millón (ppm) Toneladas de CO2
Política y Gestión Ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplir la legislación ambiental	Número de sanciones dólares por sanciones
	Gastos e inversiones anuales desglosadas por tipos para control de riesgos e impactos ambientales	dólares
Producción y Gestión de Residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento	Toneladas de residuos (Tn RPS)
Afectaciones al suelo	Volumen de vertidos accidentales más significativos	metros cúbicos
Información y formación ambiental	Actividades de información y o formación con respecto a la mejora ambiental y número de participantes	horas de formación y Número de participantes
Inversiones Ambientales	Número de iniciativas, gastos o inversiones de carácter ambiental	dólares

Tabla 31: Dimensión Ambiental de la RSE en base a Indicadores. Fuente: Elaboración Propia basada en la Guía para el Diagnóstico de RSE en las PYMES de Navarra

Dimensión Económica (corto plazo)		
Temáticas	Indicador	Valor
Uso de los recursos locales	% de compras producidas en el territorio sobre total de compras	% compras locales
Gestión de Capital	Ventas Netas	dólares
	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del periodo	dólares
Marketing Responsable	Incidentes por los incumplimientos en la legislación, códigos voluntarios impactos por temas de información del producto, etiquetado y salud y seguridad en su ciclo de vida	Número de incidentes
Innovación	Recursos Destinados a la innovación como maquinarias, sistemas de gestión, despliegue de nuevos proyectos, etc.	dólares
Comunidad Local	Inversiones Socialmente responsables	dólares
Económico General	Valor económico generado en la empresa como gastos del personal, compras, donaciones a la comunidad, impuestos pagados, reservas y dotaciones	dólares
	Reparto de beneficios entre la propiedad	% de reparticiones
	Rendimiento de capital (beneficios antes de impuestos/fondos propios)	% beneficios
	Productividad del empleo (facturación/planilla total)	dólares/total de plantilla

Tabla 32: Dimensión Económica de la RSE en base a Indicadores. Fuente: Elaboración Propia basada en la Guía para el Diagnóstico de RSE en las PYMES de Navarra

La consecuencia de la aplicación de los indicadores antes mencionados genera acciones sostenibles a largo plazo tanto para la empresa como para sus grupos de interés. Podemos mencionar:

Consecuencia de la aplicación de indicadores en las 3 dimensiones (largo plazo)		
Temáticas	Indicador	Valor
Fidelidad de clientes y consumidores	Mayor aceptación y conocimiento de los valores y productos de la empresa	Número de clientes nuevos Número de clientes reincidentes
Fidelidad de Proveedores	Mayor compromiso y apoyo de los proveedores en la cadena de valor	Menor % de productos defectuosos
Compromiso con el Personal	Mayor apoyo y compromiso del cliente interno	Nivel de motivación Evaluación de clima Laboral Mayor Productividad
Relación con la comunidad	Mejores relaciones, apoyo y crecimiento sostenible tanto de la empresa como de la comunidad	Número de trabajadores locales dólares invertidos en obras locales

Tabla 33. Consecuencia de la aplicación de los indicadores en las tres dimensiones. Fuente: Elaboración Propia

Según la entrevista realizada al Ing. Xavier Ortega socio de la consultora “ADVANCE”, es incorrecto medir a la RSE en dólares ya que el dinero es una consecuencia de las acciones que realicemos a favor de los aspectos sociales, económicos y ambientales.

Es por esto que a una empresa debemos medirla en función del “VALOR-PRECIO-MERCADO” de sus actividades, sabiendo que el 90% de esta valoración está en función de los activos intangibles, y parte de estos activos hacen referencia a la RSE.

Beneficios "Intangibles" esperados con el modelo de RSE	
Temáticas	Descripción
Imagen interna	Fortalecimiento de la imagen interna
Reputación corporativa	Mejora de la Reputación corporativa
Ética Empresarial	Mayor compromiso y ética de la empresa con sus grupos de interés
Cultura Organizacional	Generación de sistemas de gestión que estimulen la cultura organizacional
Compromiso Integral con el medio ambiente	Mayor apoyo y participación por parte de la empresa en temas ambientales

Tabla 34. Beneficios Intangibles esperados con el modelo de RSE. Fuente: Elaboración Propia

3.4 Determinación de Objetivos, Metas y estrategias para las prácticas de RSE

Para que las empresas cumplan con lo especificado en la declaración de sus políticas es necesario que se establezca ciertos objetivos y metas que deberán ser sostenibles y sustentables en el tiempo.

Los objetivos son parte integral del sistema ya que son los indicadores de desempeño, por lo tanto deben ser medibles. Las metas son necesarias para medir el progreso en el alcance de los objetivos y las estrategias son el medio por el cual alcanzamos dichos objetivos.

3.4.1 Objetivos y estrategias para las Prácticas de RSE. (Molina, 2011)

Para Formular objetivos efectivos debemos considerar las siguientes preguntas:

- ¿Se han considerado los aspectos significativos, requisitos legales, operacionales y puntos de vista de las partes interesadas?
- ¿Son los objetivos y metas establecidos y mantenidos a través de la organización?
- ¿Son consistentes con la política y el mejoramiento continuo?

Además, para generar objetivos relevantes debemos considerar aspectos/impactos, peligros/riesgos, especificaciones y requerimientos legales, de todas las operaciones de las empresas, que repercuten directamente en el ambiente, la salud de las personas, la seguridad industrial y la calidad de los productos y servicios.

Preguntas que ayudaran a la consecución de los objetivos:

- ¿Existen fechas para lograr esos objetivos y metas?
- ¿Existe en la empresa un programa para implementar los objetivos y metas?
- ¿Se ha asignado responsabilidades en todos los niveles relevantes?
- ¿Se consideran los aspectos e impactos que podrá producirse por actividades, productos y servicios nuevos o modificados?

3.4.2 Criterios y estrategias de consideración al momento de aplicar RSE en las PYMES (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, 2010)

Según la información obtenida, la RSE comprende 4 criterios q son:

- Acciones ligadas con la estrategia del negocio e integradas en sus políticas y formas de trabajo.
- Acciones voluntarias que van más allá de la ley.
- Acciones q involucran las opiniones y expectativas de sus grupos de interés en función de la actuación de la empresa.
- Actuaciones públicas que pueden ser escrutadas por terceros para verificación y comunicación

La ventaja competitiva con la adopción de RSE se basa en tres estrategias:

- La optimización de recursos que provocan eficiencia y disminución de los costes, a través de prácticas ambientales que aumentan la eficiencia en el uso de los recursos (ecoeficiencia), prácticas sociales que aumentan la productividad y prácticas de gestión empresarial que mejoran la relación con los factores de producción (Capital, trabajo, personas)
- La diferenciación por la innovación en productos y servicios sociales y ambientalmente sostenibles y el desarrollo de atributos tangibles (calidad) o intangibles (reputación e imagen) con el fin de mejorar la fidelidad de los clientes ya existentes y/o el acceso a nuevos clientes.
- El poder evitar costes innecesarios como multas, sanciones o incluso pérdida de reputación ante los clientes a través de la identificación de los impactos que la empresa genera, garantizando un buen control de riesgos.

3.4.3 Matriz de Objetivos, Metas y Estrategias

Aspecto Social					
OBJETIVO : Aumentar las horas de capacitación a los empleados de la empresa en un 10% anual.					
Actividad-Estrategia	Donde se aplica	Responsable	Costo Estimado	Duración	Evaluación
Realizar una matriz de las principales falencias en conocimientos por parte de los empleados	En toda la empresa	Jefe de Planta/Jefe de RRHH	\$ 300	15 días	
Priorizar las temáticas de interés para la empresa con la intención de solucionar las principales falencias	En los Proceso que generen mayores problemas	Jefe de Planta/Jefe de RRHH		2 días	
Realizar una búsqueda minuciosa tanto interna como externa de personas e instituciones que puedan dictar la capacitación	En toda la empresa y en el entorno	Gerente/Jefe de RRHH		5 días	
Seleccionar la mejor opción en base al pensum requerido	En toda la empresa y en el entorno	Gerente/Jefe de RRHH		5 días	
Capacitar al personal escogido por la empresa	En toda la empresa	Gerente/Jefe de RRHH	\$ 500	1 mes	
Aplicación del conocimiento obtenido en las capacitaciones por parte del personal	En los Proceso que generen mayores problemas	Jefe de Planta/Jefe de RRHH	No definido	3 meses	
Evaluar el desempeño y aplicación de los conocimientos obtenidos	En los Proceso que generen mayores problemas	Jefe de Planta/Jefe de RRHH	No definido	1 mes	Fijar Periodicidad

Tabla 35. Ejemplo de Objetivo, Meta y Estrategias en el Aspecto Social. Fuente: Elaboración Propia.

Aspecto Económico

OBJETIVO : Aumentar en un 5% el uso de los recursos locales anualmente para beneficio de la comunidad.					
Actividad-Estrategia	Donde se aplica	Responsable	Costo Estimado	Duración	Evaluación
Realizar una matriz de insumos, materias primas y demás elementos utilizados en la producción.	En toda la empresa	Gerente/Jefe de Planta/Jefe de compras	\$ 200	1 mes	
Identificar el % de recursos locales en comparación a los recursos totales	En toda la empresa	Gerente/Jefe de Planta/jefe de compras		2 días	
Generar una búsqueda de proveedores locales según el % de recursos locales	En la ciudad y comunidad	Gerente/Jefe de compras		2 meses	
Seleccionar nuevos proveedores locales en base a criterios de costos, calidad y demás beneficios	En la ciudad y comunidad	Gerente/Jefe de compras	\$ 200	1 mes	
Generar acuerdos y contratos éticos y claros entre la empresa y sus nuevos proveedores	En la ciudad y comunidad	Gerente/Jefe de compras		15 días	
Realizar los primeros pedidos de materia prima, insumos y demás elementos utilizados en la producción	En la ciudad y comunidad	Gerente/Jefe de Planta/Jefe de compras		2 días	
Evaluar el desempeño de sus nuevos proveedores	En toda la empresa y procesos que involucren a nuevos proveedores	Gerente/Jefe de Planta/Jefe de compras	No definido	2 meses	Fijar Periodicidad

Tabla 36: Ejemplo de Objetivo, Meta y Estrategias en el Aspecto Económico. Fuente: Elaboración Propia.

Aspecto Ambiental

OBJETIVO : Minimizar los impactos ambientales identificados por la empresa en un 10% en un plazo mínimo de 6 meses					
Actividad-Estrategia	Donde se aplica	Responsable	Costo Estimado	Duración	Evaluación
Realizar una matriz de impactos ambientales	En toda la empresa	Jefe de Planta/Contratar expertos externos	\$ 500	15 días	
Priorizar los impactos según los resultados de la matriz definiendo factores de severidad, consecuencia y probabilidad	En los Proceso que generen impactos ambientales	Jefe de Planta/Contratar expertos externos		5 días	
Realizar un análisis Causa-Efecto para determinar las acciones a tomar según la criticidad de los impactos	En los Proceso que generen impactos ambientales	Jefe de Planta/Contratar expertos externos		15 días	
Aplicar acciones definidas en el proceso para mitigar dichos impactos	En toda la empresa y procesos que generen impactos ambientales	Jefe de Planta	No definido	5 meses	Fijar Periodicidad

Tabla 37: Ejemplo de Objetivo, Meta y Estrategias en el Aspecto Ambiental. Fuente: Elaboración Propia

3.5 Delimitación de Políticas Generales sobre RSE

Las políticas generales en una empresa son los compromisos que generan los directivos y dueños con sus diferentes grupos de interés.

Para el desarrollo de cualquier sistema es esencial el compromiso de la alta dirección debido a que la implementación del mismo, involucra recursos económicos, equipos y personal, que deben ser solventados por la gerencia.

Una declaración de la Política en una PYME podría incluir: (Molina, 2011)

- Cumplimiento estricto de la legislación y normativas nacionales e internacionales en temas sociales, ambientales y económicos.
- Compromiso de un buen ambiente laboral.
- Uso de materiales y fuentes de energía no contaminantes hasta donde sea posible.
- Reducción, control y minimización de desperdicios y sustancias tóxicas.
- El compromiso de evaluar impactos ambientales actuales y futuros.
- Mejora continua del sistema

Para formular una buena política debemos hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Es relevante a las operaciones de la organización?
- ¿Se compromete al mejoramiento continuo?
- ¿Previene y reduce la contaminación y los riesgos laborales?
- ¿Genera conformidad con la calidad establecida?
- ¿Se cumple?
- ¿Tiene un esquema sistematizado para objetivos y metas?
- ¿Está documentada?
- ¿Está disponible al público?

Como consecuencia de los resultados de la lista de chequeo, dimensiones sociales, económicas y ambientales, indicadores de RSE, beneficios percibidos o esperados, la empresa debe definir y delimitar su política sobre RSE.

Ejemplo de Política General en la Empresa “B”

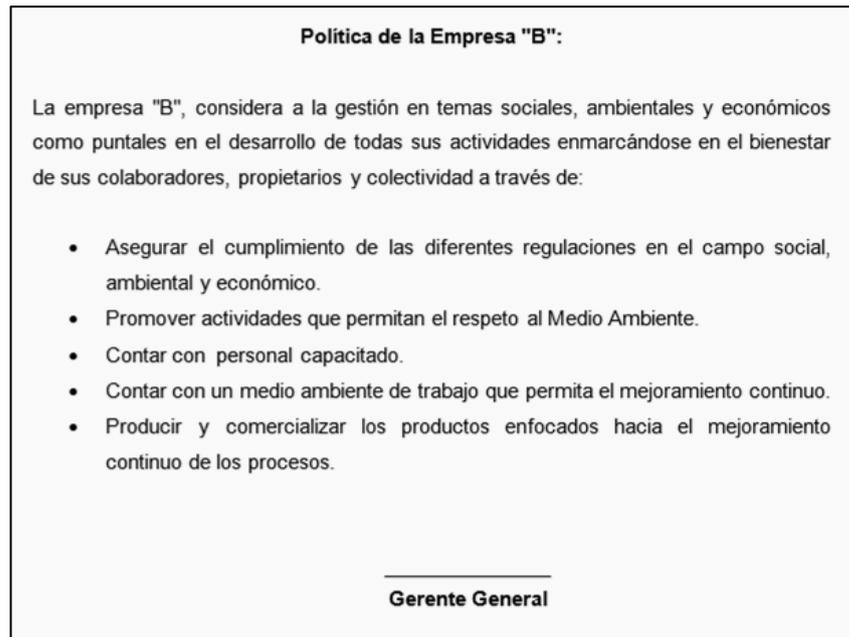


Figura 33: Ejemplo de Política General de la Empresa "B". Fuente: Elaboración Propia.

3.6 Elaboración del Plan de Acción con sus actividades, responsables y tiempos

El plan de acción es una manera de controlar el cumplimiento de las actividades y temáticas que se han generado en el modelo con el fin de mejorar la situación actual de las PYMES en el Austro y porque no en el Ecuador.

Cada plan de acción dependerá exclusivamente del nivel de profundidad, y compromiso que los directivos de las empresas quieran aplicar en temas de RSE.

A continuación proponemos dos formatos de un Plan de acción que justifique y controle las actividades que las PYMES realizan en temas de RSE.

- El formato 1 nos sirve para realizar la planificación y seguimiento tanto de actividades, impactos, responsables, tiempos de ejecución y una columna destinada para definir la documentación pertinente a una Norma ISO.
- El formato 2 se relaciona directamente a las temáticas y actividades de mayor importancia y que guardan concordancia con la lista de chequeo del capítulo segundo. (Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), 2009)

Formatos sugeridos para el Plan de acción

3. **Análisis de la información:** Dicho análisis se deberá realizar en conjunto con la gerencia ya que aquí se conocerá y delimitará las principales problemáticas con la finalidad de establecer objetivos sencillos y alcanzables en materia social, medioambiental y económica.
4. **Elaboración del “Plan de Trabajo”:** Se elaborará un plan de trabajo simple para atacar a los problemas principales, siendo el gerente el principal promotor de la aplicación efectiva de dicho plan.
5. **Aplicación del “Plan de Trabajo”:** Se aplicará el Plan trazado, siendo flexible y negociador en los tiempos pero sin perder de vista el objetivo a lograr.
6. **Análisis de los resultados:** Se analizarán los resultados obtenidos de la aplicación del plan de trabajo, identificando las mejoras logradas y los problemas a los que se enfrentan para el cumplimiento del modelo.

Es importante acotar que en este modelo propuesto se llegó a la aplicación de las listas de chequeo para PYMES, en donde se identificaron las actividades existentes y no existentes en materia de RSE, y de las cuales pudimos establecer indicadores tanto en sus dimensiones sociales, económicas y ambientales que a su vez generaron los ejemplos de la matriz de objetivos, metas, políticas y el formato del Plan de Acción.

3.8 Conclusiones del Capítulo Tercero

- El éxito en general de cualquier herramienta de gestión, y en particular del modelo de RSE, depende principalmente del compromiso de la dirección y gerencia; su apoyo es indispensable para que la herramienta sea sostenible, sustentable en el tiempo y genere beneficios a corto y largo plazo.
- La selección de la persona que lidere la implantación del modelo debe realizarse de una manera muy profesional ya que será la responsable de recibir los conocimientos sobre RSE, retroalimentar a los miembros de la empresa y su aplicación.
- Es importante definir la Misión y Visión de una empresa, ya que en ellas estará documentada la razón de ser de la misma y su compromiso con los temas sociales, económicos y ambientales.
- La aplicación de la lista de chequeo se realizó a dos PYMES del sector cuyo nivel de involucramiento en materia de RSE es “Medio” y “Bajo”

respectivamente, similar a la realidad de las PYMES en Latinoamérica que mencionamos en los capítulos anteriores.

- La empresa con un nivel de involucramiento “Medio”, entiende indirectamente el concepto de RSE por convicción más que por conocimiento en cambio la empresa con el nivel “Bajo” de involucramiento no conoce técnicamente el concepto de RSE y lo confunde con acciones filantrópicas aisladas que no están mal pero no generan valor para la empresa.
- No existen compromisos y políticas relacionadas con la RSE en las PYMES, debido a sus débiles sistemas y estructuras de gestión; la mayor parte de actuaciones socialmente responsables que realizan, son requisitos obligatorios por la ley.
- Existen PYMES que si cuenta con actividades relacionadas a temas de Calidad, sociales y ambientales, las cuales no son sistemáticas y menos aún documentadas.
- Los indicadores seleccionados para las tres dimensiones nos permitirán resultados tanto tangibles como intangibles a corto, medio y largo plazo.
- Es incorrecto medir a la RSE en dólares ya que el dinero es una consecuencia de las acciones que realicemos a favor de los aspectos sociales, económicos y ambientales. Es por esto que a una empresa debemos medirla en función del “VALOR-PRECIO-MERCADO” de sus actividades, sabiendo que el 90% de esta valoración está en función de los activos intangibles, y parte de estos activos hacen referencia a la RSE.
- Los principales beneficios intangibles que podemos mencionar al aplicar los indicadores de RSE son: Mejora de la imagen interna y reputación corporativa, mayor compromiso y ética empresarial, generación de cultura organizacional y compromiso integral con el medio ambiente.
- Es importante desarrollar objetivos, metas y estrategias en las tres dimensiones que nos lleven a establecer políticas para generar conciencia y compromiso del personal con las prácticas de RSE.

4. CAPÍTULO CUARTO: DISCUSION

Como se ha mencionado a lo largo del trabajo, la Responsabilidad Social Empresarial es una filosofía “relativamente nueva” en el Ecuador, que involucra temas sociales, ambientales y económicos para beneficio tanto de las empresas y la sociedad en general; sin embargo es evidente que existe una desinformación y desconocimiento del tema, que genera diversas discusiones y patrones a tener presentes al momento del desarrollo del modelo. Por esta razón la investigación pretende responder las dudas e interrogantes encontradas en las PYMES respecto a las RSE, acordes con la realidad local y la normativa legal vigente.

A continuación podemos observar algunas temáticas que se han discutido en la investigación, en base a las entrevistas, encuestas e información secundaria.

4.1 Mitos de la RSE

Tanto a nivel nacional como internacional existen un sin número de problemáticas que dificultan el desarrollo de un modelo socialmente responsable.

Debido al desconocimiento y desentendimiento sobre la RSE, se han generado algunos mitos que dificultado la aplicación del tema, perjudicando a las PYMES en su camino al desarrollo sostenible y sustentable.

En el Diagnóstico de Navarra (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, 2010), se observaron algunos mitos relacionados a la RSE, los cuales se tomaron en cuenta para esta investigación y según la realidad de nuestras PYMES ecuatorianas, los principales mitos que encontramos son:

- **La RSE solo se aplica a las grandes empresas**

Es común que la RSE funcione en las grandes empresas por su capacidad económica, la misma que facilita: Percibir beneficios a corto plazo, mejorar la imagen de la empresa, seducir a inversionistas y atraer a buenos proveedores y empleados; esto no significa que la RSE no genere buenos resultados en las PYMES. Sin embargo en estas, su aplicación es más natural por el contacto directo que tienen con sus grupos de interés.

- **La RSE es una moda pasajera.**

Si al inicio empezó como una moda, estamos seguros que la RSE ha llegado para quedarse.

La RSE es similar a la Calidad Total en sus inicios, ya que fue utilizada para la estandarización en las grandes empresas, pero con el paso del tiempo se ha convertido en una exigencia general del mercado.

- **La RSE es un gasto adicional.**

La RSE no es un gasto sino una inversión, ya que al mejorar la imagen de la compañía y la satisfacción de sus empleados, también incide en la mejora de su productividad y la relación con proveedores y demás grupos de interés.

- **La RSE es simplemente Filantropía.**

La RSE y la filantropía no son sinónimos. La RSE contribuye al bienestar ambiental y social, y al mismo tiempo obtiene ventajas competitivas para posicionarse de mejor manera en el mercado y ser sostenible en el tiempo.

En ocasiones la filantropía forma parte de la estrategia de RSE de la empresa, pero no debería ser así.

- **La RSE es marketing con causa**

La RSE es un modelo de gestión que de una manera estratégica involucra a todas las áreas de la empresa. Se cree que el marketing con causa es ceder ingresos a una ONG o vincular un proyecto a temas de plantación de árboles y vacunación simplemente para captar clientes; el hecho que la RSE sea un modelo de gestión amplía el alcance, profundiza el tema y mejora el resultado.

4.2 Identificación de las Problemáticas del sector al aplicar RSE en las PYMES

Debemos reflexionar y preguntarnos; ¿Por qué existen obstáculos que impiden implementar procesos de RSE en las PYMES, conociendo que la RSE es un modelo eficaz para mejorar la competitividad y posicionamiento de la empresa?

En el Diagnóstico de Navarra (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, 2010), se observaron algunas problemáticas relacionadas a la RSE, las cuales se tomaron en cuenta para esta investigación y según la realidad de nuestras PYMES ecuatorianas, las reflexiones más importantes son:

- **La RSE es un concepto poco utilizado por desconocimiento y temor a una nueva forma de gestión, más que por falta de información**
 Existe suficiente información en prácticas de RSE en empresas grandes, el temor está en adaptar estas actividades a la realidad de las PYMES y normativas nacionales poco entendidas por sus directivos.
- **La RSE está poco estructurada y sistematizada, mas no poco entendida**
 Se fundamenta porque las PYMES aplican RSE de forma natural y guiada por sus gerentes que a menudo son los dueños, los cuales argumentan que por falta de tiempo y recursos no sacan a la luz estas prácticas y lo sistematizan como modelo.
- **Integrar las prácticas puntuales de RSE a una estrategia más amplia en el modelo de negocio**
 Con el fin de obtener criterios sólidos en temas como buenas prácticas empresariales en lo laboral, ambiental y transparencia es importante generar un modelo que nos lleve a un proceso sistematizado de reflexión y mejora.
- **Comenzar desde el principio para tener éxito**
 Se debe cimentar bases sólidas para generar confianza interna antes de abordar los modelos complejos e incorporar la RSE a la gestión del negocio. Es importante un diagnóstico inicial para conocer la situación de la empresa.
- **No olvidarnos de la realidad de las PYMES, pero apoyarnos en las estrategias y sistemas que ya funcionan.**
 Los condicionantes más importantes de las PYMES son: escasos de tiempo, mentalidad del empresario, pocos recursos y la imprevisibilidad del día a día. No tratemos de inventar procedimientos o modelos ya existentes que nos pueden servir para iniciar con nuestro proceso de RSE.
- **Falta de un modelo para PYMES**
 En forma general, existen una serie de herramientas y procedimientos de aplicación de RSE; consideramos que el modelo planteado recoge de manera específica los principales aspectos de interés para aplicar esta herramienta de gestión en una PYME.

Para complementar estas reflexiones podemos mencionar:

- **Aprender a perder protagonismo para ganar impacto**
Los fracasos ocurren cuando se quiere destacar por encima de los demás.
- **Planificar acciones de difusión social con un mensaje claro y coordinado.**
Todos los empleados y trabajadores son corresponsables que la información sobre RSE llegue a toda la empresa y sus grupos de interés de forma coherente y alineada para evitar seguir sufriendo desconocimiento y confusión de los beneficios que representa la RSE.

4.3 Impactos deseados en el estudio (Gobierno Nacional del Ecuador- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2013)

Social: La investigación permitirá el fortalecimiento de las PYMES de una manera socialmente responsable mediante la conformación de vínculos tanto sostenibles como sustentables entre las pequeñas empresas y las comunidades, lo cual contribuirá a su crecimiento y generación de mayores oportunidades de trabajo con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés y satisfacer sus necesidades.

Científico: Permitirá la utilización y desarrollo del modelo de RSE bajo estándares internacionales (Norma ISO 26000), y normativas de la legislación vigente, generando una herramienta acorde a la realidad del país y de su estructura.

Económico: El modelo planteado impulsará e incentivará a las PYMES a optimizar sus recursos, mejorará la seguridad de sus trabajadores y la sostenibilidad de la empresa en la sociedad, lo que se verá reflejado en una mayor productividad y competitividad, contribuyendo directamente al incremento a largo plazo de sus ingresos.

Ecológico: Al ser un modelo para PYMES enfocado en la prevención de los impactos ambientales, esta herramienta promoverá la disminución de desperdicios, residuos, emanaciones y defectos mediante la aplicación continua de las buenas prácticas de manufactura hasta el punto de eliminar o reducir significativamente dichos impactos ambientales negativos y así contribuir a la conservación del ecosistema según especificaciones de la SENPLADES.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El motivo principal para la realización de la tesis se justifica con el modelo entregado, que pretendemos sea utilizado por las PYMES que deseen incursionar en temas de RSE.
- Según lo especificado en el transcurso de la investigación, podemos concluir que las suposiciones iniciales respecto a la pregunta: **¿Por qué existen tantos problemas para aplicar RSE en las PYMES?** En su mayoría no tienen razón de ser.
- En principio se creía que los problemas se debían al reducido poder monetario de las PYMES (costos), falta de información y todos los mitos mencionados en la discusión; sin embargo los principales problemas al aplicar RSE son:
 - Sus prácticas de gestión no son consideradas dentro de su estrategia empresarial. (Falta de un sistema de gestión)
 - No cuentan con bases sólidas en temas de RSE
 - Falta de conocimiento y experiencia en el tema
 - Apoyo irregular por parte de la dirección
 - Escases de tiempo por parte de sus directivos, empleados y dueños en temas de RSE
 - Canales de comunicación deficientes
 - Estructuras poco flexibles (empresas familiares)
 - Resistencia al cambio por parte del empresario
 - Desconocimiento de normativas y leyes
- La falta de un modelo de RSE para PYMES en el Ecuador dificultaba su aplicación y entendimiento, por lo que la herramienta propuesta en esta investigación pretende facilitar dicha aplicación y lograr un entendimiento total tanto de las actividades ya existentes como de las pendientes por realizar en temas de RSE.
- Las principales problemáticas en temas de RSE fueron discutidas en el capítulo 4, y son atribuidas directamente a los mitos e ideas equivocadas sobre el tema que al complementarlo con estructuras de gestión débiles y limitado apoyo de los directivos, dificultan su gestión.

- El éxito del modelo estará en fortalecer la situación interna mediante el compromiso entre directivos y empleados y así implantar el modelo de responsabilidad desde adentro hacia afuera. La fortaleza del modelo debe ser interna para replicar de la mejor manera sus beneficios al exterior.
- En temas ambientales la concepción es firme: “Quien contamina paga”; es así que las PYMES deberán enfocarse en el ciclo de vida de sus productos, evaluación del impacto ambiental, producción más limpia, uso de tecnologías ecológicas y prácticas aceptables.
- Los principales beneficios que podemos observar con la RSE son:
 - Impulsan a las organizaciones a tomar decisiones más fundamentadas
 - Mayor grado de comprensión que tienen a cerca de las expectativas de la sociedad y sus oportunidades respecto a temas socialmente responsables.
 - Mejor manejo y gestión de los riesgos legales y los riesgos de no ser socialmente responsable.
 - Mejor fiabilidad y equidad de las transacciones, a través de la participación política responsable, competencia justa y ausencia de corrupción
 - Incrementa la reputación de la organización.
 - Mejora y fomenta la confianza pública hacia la empresa.
 - Incrementan la competitividad de la organización.
 - Facilitan a las empresas la adquisición de licencias sociales de operación.
 - Desarrollan la iniciativa e innovación.
 - Mejoran la relación entre la organización y sus partes interesadas.
 - Mayores oportunidades de acceso a financiamiento.
 - Incrementan la seguridad y mejoran la salud de su personal.
 - Aumentan la lealtad, involucramiento, participación y moral de los empleados.
 - Perciben mayores utilidades por ahorros en temas de optimización de recursos, aumento de productividad, disminución del consumo de energía y agua, reutilización y reciclaje de materiales y eliminación de residuos y desperdicios.
 - Mejoran sus resultados en los procesos de contratación, motivación, capacitación y retención de sus empleados.
 - Acercamiento y aceptación de la comunidad mediante iniciativas sociales, culturales, deportivas, integración de personas discapacitadas, políticas de igualdad de género y atención a temas ambientales.
 - Eliminación de impuestos y aranceles por la aplicación de temas sociales.

Recomendaciones

Aspectos a Desarrollar en los Principales ámbitos

Según los conversatorios sobre Responsabilidad Social Empresarial dictados por la Cámara de Comercio de Cuenca, y complementada con la investigación realizada, podemos comentar que los principales aspectos a desarrollar en temas de RSE para las PYMES cuencanas según las tres dimensiones (sociales, económicas y ambientales), se indican en una forma concreta en el siguiente cuadro:

ASPECTOS A DESARROLLAR EN LOS PRINCIPALES ÁMBITOS		
SOCIAL	ECONÓMICO	AMBIENTAL
Mejora continua en la relaciones laborales	Gestión Empresarial	Gestión Ambiental
Diálogo con grupos de interés	Uso de Recursos locales	Políticas ambientales y energéticas
Igualdad de Oportunidades en temas como formación, capacitación y ascensos	Gestión del Capital	Gestión del agua y residuos
Satisfacción del cliente	Sistemas de Calidad y Seguridad	Emisiones atmosféricas
Integración e implicación con la comunidad	Marketing Responsable	Contaminación del suelo (acústica y lumínica)
Desarrollo de Proveedores Responsables	Innovación y Diseño	Integración con el entorno

Tabla 40: Aspectos a Desarrollar en los principales ámbitos de las PYMES analizadas. Fuente: Elaboración Propia.

Para complementar esta información, podemos mencionar las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar y fortalecer estructuras de gestión nuevas como existentes para beneficio de la empresa en términos de comunicación, liderazgo y cumplimiento de políticas en la organización.
- Generar un compromiso real con los directivos y gerentes para garantizar el éxito del modelo.
- Seleccionar al líder del proyecto en función de sus conocimientos, experiencia y relación con los directivos.
- Capacitar al personal en aspectos legales y reglamentarios y temas de Responsabilidad Social Empresarial en donde se involucre las tres dimensiones. (Social, Económico y ambiental).

- Entender el concepto de RSE y buscar siempre la obtención de beneficios a largo plazo ya que el dinero es una consecuencia de una actuación responsable.
- La lista de chequeo utilizada es un indicador claro del nivel de RSE que tienen las empresas analizadas; sin embargo se pueden adicionar preguntas y temas en función de la realidad de la PYMES y su entorno social con el fin de obtener mejores resultados al aplicar el modelo desarrollado.
- Creemos que no existe un modelo ideal de RSE; sin embargo se recomienda estar abierto a todas las propuestas, sistemas o modelos existentes ya que todos ellos aportan de forma positiva con los fines perseguidos.

GLOSARIO DE SIGLAS Y TÉRMINOS

CAPIA	Cámara de la Pequeña Industria del Azuay
CELEC	Corporación Eléctrica del Ecuador
CERES	Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
ISO	Organización Internacional de Estandarización
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
MIPRO	Ministerio de Industria y Productividad
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSCS	Organización de la Sociedad Civil y Estado
PEA	Población Económicamente Activa
PIB	Producto Interno Bruto
PYMES	Pequeña y Mediana Empresa
RS	Responsabilidad Social
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SART	Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
Sost	Sostenibilidad
STAKEHOLDERS	Grupos de Interés

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC). (2009). *Guía de Responsabilidad Social Empresarial para PYMES*. Asunción, Paraguay.
- Caravedo, B. (1998). *Empresas Responsables . SASE y Perú 2021*. Lima, Perú.
- Correa, M. E. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial (Vol. 85)*. Santiago de Chile: United Nations Publications.
- Corresponsables. (2014). *Anuario Corresponsables Ecuador. Buenas Prácticas en el Ecuador*. Quito, Ecuador: MediaResponsables.
- De la Cuesta González, M. (2005). *Jornadas de Economía Alternativa y solidaria. La responsabilidad social corporativa o la responsabilidad social de la empresa*.
- Espinosa Palomeque, D. V. (2010). *Análisis y Propuesta de un Modelo de Responsabilidad Social. Caso: Empresas ecuatorianas comprometidas con RSE*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw Hill.
- Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA). (2010). *Guía para la realización de diagnósticos de RSE en PYMES de navarra*. Pamplona, España.
- Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra. (2010). *GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO DE RSE DE LAS PYMES EN NAVARRA. Guía de Responsabilidad Social*. Pamplona, España.
- García, F. N. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. Madrid: EsiC Editorial.
- Gobierno Nacional del Ecuador- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. (24 de Junio de 2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 12 de 04 de 2014, de Plan Nacional del Buen Vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec>
- Jara, M. E. (2011). *Marco Legal para PYMES. EKOS NEGOCIOS PYMES*, 160-174.
- Jaramillo, J. G. (2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. Semestre económico, 10(20), 87-102*.
- Lozano, R. G.-D.-M.-P. (2011). *Avances en los Objetivos de Desarrollo del Milenio 4 y 5 en Mesoamérica*. Mexico.
- ManpowerGroup MeCA . (2012). *Guía de aplicación para las Empresas. Talento y Liderazgo para la Investigación del Capital Humano* . México, México.
- Merino, M., & Pastorino, A. (2013 .). *Perception about sustainable development of SME in Peru. Revista de Administração de Empresas, 53(3), 290-302*.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (s.f.). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo*. Recuperado el 30 de Julio de 2014, de Decreto 2393: www.relacioneslaborales.gob.ec

- Modelo Integral INCAE.de Empresa Social, C. B. (2010). Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Costa Rica: INCAE.
- Molina, M. (Mayo de 2011). Propuesta de un modelo básico que integra elementos de calidad, seguridad-salud ocupacional y medio ambiente para el diagnóstico y evaluación de micros y pequeñas empresas dentro de un Plan estratégico. *Tesis Previa al Títulode Ingeniero Industrial*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Pasquero, J. (2000). La Responsabilité Sociale de l'entreprise comme objet des sciences de gestion, un regard historique. *Responsabilité Sociale et environnementable de l'entreprise 80-111*. E, M Editores.
- RED CERES. (2014). *Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*. Recuperado el 5 de Agosto de 2014, de www.redceres.org
- Ruiz Barrios, J. L. (2013). Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en pyme constructora araucana . *Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia-Sede Manizales*. Manizales, Colombia.
- Saavedra, G. M. (2008). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica. *Un estudio comparativo. 11(17), 122-134*. Actualidad Contable FACES.
- Secretaría Central de ISO. (01 de Noviembre de 2010). Norma Internacional ISO 26000-2010 Traducción Oficial. *Guía de Responsabilidad Social*. Ginebra, Suiza: ISO copyright office.
- Torresano, M. (2012). Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador. *Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuado- 2012*. Quito, Ecuador.
- TULAS, L. V. Anexo 6. (s.f.). Norma de Calidad Ambiental para el Manejo y Disposición final de Desechos Sólidos no Peligrosos.
- Unidad de Análisis Económico e Investigación EKOS Negocios. (2012). Las Pymes, Un segmento Estratégico para Ecuador. *EKOS*, 84.
- Vives, A., Corral, A., & Isusi, I. (2005). Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica. *Inter-American Development Bank; IKEI*. Washington, USA.

ANEXOS

ANEXO 1: Definición de las PYMES utilizadas en los estudios de Latinoamérica.

PAISES	DEFINICIÓN DE PYMES UTILIZADAS
Argentina	Según la Comunicación A 3321 de Agosto de 2001 del Banco Central de la República Argentina, en Argentina el único criterio que se utiliza para determinar la condición de la empresa (micro, pequeña o mediana), es el valor total de las ventas anuales (excluidos los impuestos al valor agregados). Este criterio es seguido por la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía de la Nación Argentina (ver resolución 675/2002), la cual considera como microempresas aquellas empresas que hayan facturado entre \$270.000 y \$1.800.000, según al sector que pertenezcan. Mientras, las pequeñas empresas contarán con un tope que va desde los \$1.800.00 a los \$10.800.000, en tanto que los límites para una mediana empresa van desde los \$10.800.000 hasta los \$86.400.000.
Brasil	En Brasil existen diversas definiciones de micro, pequeña y mediana empresa. Así, el Estatuto de la Microempresa y la Pequeña Empresa (Ley nº 9.841/99) o SIMPLES5 (Ley nº 9.317/96) utilizan el criterio de ventas brutas anuales para la clasificación de las empresas. Por el contrario, las definiciones utilizadas por RAIS/MTE (Ministerio de Trabajo y Empleo) o de SEBRAE definen las empresas en función del número de empleados (micro definida como todas aquellas empresas entre 0 y 19 empleados, pequeña empresa como aquella empresa que cuenta entre 20 y 99 empleados -entre 10 y 49 en el caso de las empresas comerciales y de servicios para el SEBRAE- y mediana empresa como la que tiene entre 100 y 499 empleados -entre 50 y 99 empleados en el caso de las empresas comerciales y de servicios para el SEBRAE-). No existe por tanto unanimidad sobre la delimitación del segmento de PyME.
Chile	En Chile, la distinción por tamaños se basa en dos variables fundamentales, esto es, nivel de ventas y número de empleados. Las cifras oficiales se expresan fundamentalmente de acuerdo con las ventas anuales en unidades de fomento (micro -menos de 2.400-, pequeña - de 2.401 a 25.000-, mediana - de 25.001 a 100.000-, y grande - más de 100.001-). Por su parte, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Ministerio de Planificación Social (MIDEPLAN) usan una definición de PyMEs basada en el número de trabajadores (se considera micro hasta nueve trabajadores, pequeña entre 10 a 49, mediana empresa entre 50 a 199 y gran empresa más de 200 trabajadores.)
Colombia	La Ley 905 de 2004 define el concepto de PyME como toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica. Para su clasificación, se utilizan dos variables fundamentales, esto es, el número de empleados y el total de activos. Así, se define como microempresa aquella empresa con un personal no superior a los 10 trabajadores o activos totales excluida la vivienda por valor inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Por su parte, pequeña empresa es aquella con un personal entre 11 y 50 trabajadores o activos totales por valor entre 501 y menos de 5.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Finalmente, mediana empresa es aquella que tiene entre 51 y 200 trabajadores o activos totales por valor entre 5.001 a 30.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
El Salvador	El Salvador no cuenta con una definición única de PyME. Así, Banco Central de Reserva utiliza como base el monto de los activos. Mientras, la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) utiliza el criterio de número de empleados, mientras que la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) aplica el criterio de la clasificación sobre los montos de ventas anuales. En el ámbito de esta investigación, se utiliza como criterio el número de personas empleadas, distinguiéndose cuatro grandes grupos, esto es, microempresas (hasta 10 personas), pequeña empresa (de 11 a 49 personas), mediana empresa (de 50 a 100 personas) y, finalmente, gran empresa (más de 100 personas).
México	El término PyMEs se refiere al conjunto de micro, pequeñas y medianas empresas, legalmente constituidas, con base en la estratificación establecida por la Secretaría de Economía, de común acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y publicada en el Diario Oficial de la Federación del 13 de diciembre de 2002. Esta estratificación indica como microempresa a toda aquella empresa entre 1 y 10 trabajadores, pequeña empresa a toda empresa entre 11 y 50 trabajadores (11 y 30 en el caso de empresas comerciales) y mediana empresa a aquella que cuenta entre 51 y 250 trabajadores (entre 31 y 100 trabajadores en el caso de las empresas comerciales y de servicios).
Perú	En Perú no existe una manera inequívoca de medir el fenómeno de la PyME. En cualquier caso, y siguiendo la clasificación propuesta por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el III Censo Nacional Económico de 1993, se entiende por microempresa la que cuenta con menos de 10 personas ocupadas, por pequeña empresa la que tiene entre 11 y 20 personas ocupadas, por mediana empresa la que tiene entre 21 y 100 trabajadores y, finalmente gran empresa la que tiene más de 100 personas ocupadas.
Venezuela	En Venezuela no existe una definición oficial única sobre el concepto PyME. En este sentido, en Venezuela existe una definición relativa a las microempresas y otra a las PyMEs. Así, el Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero define a las microempresas como aquellas unidades dedicadas a cualquier área de actividad económica que tienen menos de 10 empleados y ventas anuales hasta 9.000 unidades tributarias ⁸ . Por su parte, la Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria se mantiene la definición tradicional de Pequeña y Mediana Empresa Industrial (microempresas: 1-4 empleados; Pequeña empresa: 5-19 empleados; Mediana empresa: 20-99 empleados; Gran empresa: 100 y más empleados) aún cuando se prevé cambiar los criterios para su clasificación incluyendo también el valor de las ventas expresado en unidades tributarias.

Fuente: Socios Nacionales. **Elaboración:** IKEI

ANEXO 2: MIEMBRO CERES

NUM	EMPRESA	WEB	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	AGA S.A	http://www.aga.com.ec	Av. Pedro Vicente Maldonado 10499 y Ayapamba	1800-242427
2	ASOCIACIÓN COORDINADORA DEL VOLUNTARIADO DEL GUAYAS - ACORVOL	http://www.acorvol.org	Kennedy Norte, calle República Mz. 126, solar 22. (Junto Iglesia San Gabriel de la Dolorosa)	(593-4) 2-680042, 2-682440
3	AURELIAN ECUADOR	http://www.aurelianecuador.com	Av. Amazonas N37-29 y UNP; Edificio Eurocenter, Piso 5	593) 2-299-6400
4	BANCO PICHINCHA - FUNDACIÓN CRISFE	http://www.crisfe.org	Av. Venezuela Espejo 985 y Venezuela, Agencia Plaza Grande del Banco del Pichincha, Piso 1	02 228-0255 / 02 2282-764
5	CENTRO ECUATORIANO DE DERECHO AMBIENTAL- CEDA	http://www.ceda.org.ec	Av. Eloy Alfaro N32-650 y Rusia, 3er. Piso	(593-2) 223410 / 2231411 / 2238609
6	COMPAÑÍA DE CERVEZAS NACIONALES Y CERVECERÍA ANDINA	http://www.cervecerianacional.com.ec	ANTIGUO CAMINO A TUMBACO KM CUATRO Y MEDIO FRANCISCO DE ORELLANA S/N Barrio La Mandarina	(593 - 2) 2 98 31 04 / 2 98 31 05
7	CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES E INVERSIONES	http://www.corpei.org	Av. Amazonas # 4430, y Villalengua Edf. Amazonas Piso 8.	(593-2) 246 0606
8	DINERS CLUB DEL ECUADOR	http://www.dinersclub.com.ec	Av. Amazonas 4545 y Pereira, Edificio Centro Financiero Diners Club	593-2-2981400
9	DOLE - FUNDACIÓN DALE	http://www.ubesa.com.ec	Av. Las Monjas 10 y Carlos Julio Arosemena	(593) 4-2204850
10	ECUADOR BOTTLING COMPANY CORP. - EBC	http://www.coca-cola.com.ec	Vía Cayambe Tabacundo Pq. San Mateo	(593) (2) 2360007
11	EMAPA IBARRA	http://www.emapa-i.com	Sucre 7-77 y Pedro Moncayo Plazoleta Francisco Calderón Ibarra	
12	EMPRESA ELECTRICA QUITO (EEQ)	http://www.eeq.com.ec	Avenida 10 de Agosto y las Casas	593) (02) 3964 - 700
13	FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES, SEDE ECUADOR - FLACSO	http://www.flacso.org.ec	La Pradera E7-174 y Av. Diego de Almagro	(593 2) 3238888
14	FONDO AMBIENTAL NACIONAL	http://www.fan.org.ec	Av. Amazonas N34-311 y Atahualpa Edificio Financiero Amazonas, piso 9	2246 116 / 2246 020 / 2920 501
15	FUNDACIÓN ESQUEL ECUADOR	http://www.esquel.org.ec	República de El Salvador N34-229 y Moscú Edificio San Salvador, Oficina 7 y 8	+(5932) 245-3800
16	GENERAL MOTORS	http://www.chevrolet.com.ec	Av. Galo Plaza Lasso	1800-243-876
17	GRUPO FUTURO - FUNDACIÓN FUTURO	http://www.fundacionfuturo.org.ec	Shyris N 41-151 e Isla Floreana, Edif. Axios, PH 1	2941-600 ext. 1400
18	HOLCIM - FUNDACIÓN HOLCIM ECUADOR	http://www.holcim.com/ec	Urbanización San Eduardo I, Av. Barcelona, Edificio El Caimán, piso 2, 09-01-04243 Guayaquil	593-4) 2871900
19	ITABSA	http://www.pminlt.com	Km 4 1/2 vía Durán-Tambo	(593 - 4) 229 4048
20	NOBIS - FUNDACIÓN NOBIS	http://www.consorcionobis.com.ec	Junín 114 y Panamá Edificio Torres del Río Piso 8	(593 - 4) 2567320
21	PINTURAS CÓNDOR	http://www.pinturascondor.com	Cusubamba Oe1-365 y Manglar Alto, quajaló	2671115
22	PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A.	http://www.plasticaucho.com.ec	Panamericana Norte Km 2 ½, Ambato - Ecuador	Telf: 00593-3-2998500
23	PRONACA	http://www.pronaca.com	Los Naranjos N44-15 y Av. de los Granados,	3976400
24	REPSOL - FUNDACIÓN REPSOL-YPF	http://www.fundacionrepsolyypf.org.ec	AV. 12 DE OCTUBRE N24-593 Y FRANCISCO SALAZAR, EDF. EXPOPLAZA 2000, P. 1 AL 5	(593 - 2) (593-2) 2 976-600 EXT. 3505
25	TELEFÓNICA - MOVISTAR	http://www.movistar.com.ec	República y Pradera Esquina	02-2227700
26	UNIBANCO	http://www.unibanco.ec	República 500 y Pasaje Carrión	2906555
27	UNIVERSIDAD CASA GRANDE	http://www.casagrande.edu.ec	Frente a la puerta 6 del C.C. Albán Borja	5934 2202180

Fuente: (RED CERES 2014)

**ANEXO 3: LISTADO DE PYMES EN LA CIUDAD DE CUENCA QUE REALICEN
ACTIVIDADES MANUFACTURERAS**

Listado de compañías que cumplen con los parámetros ingresados (325)				
CANT	NUM. EXPEDIENTE	NOMBRE	CIUDAD O PARROQUIA RURAL	SITUACION LEGAL
1	95392	ABRIL INSUA STI STANDS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
2	95324	ACOPLES Y ACCESORIOS ACOACC CIA. LTDA.	RICAUURTE	ACTIVA
3	170294	ACTINNOVA, DISTRIBUCION, COMERCIALIZACION Y SERVICIOS PROFESIONALES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
4	95451	AGROCOMERCIAL KYMBER S.A. AGROKYMBER	CUENCA	ACTIVA
5	32702	AKTUELL MOBEL S.A.	CUENCA	ACTIVA
6	202387	ALBEXXUS CIA. LTDA	CUENCA	ACTIVA
7	61879	ALDANA SILLAS Y SILLAS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
8	202320	ALFARO HATS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
9	202125	ALICOMSER CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
10	32855	ALIMENTOS CHONTALAC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
11	33686	ALIMENTOS ECUATORIANOS LOS ANDES S.A. AECDESA	CUENCA	ACTIVA
12	98145	AMIGPHARM S. A.	CUENCA	ACTIVA
13	46551	ANDUJAR S.A.	CUENCA	ACTIVA
14	6054	APLICACIONES ARTISTICAS S.A. APLICARTSA	CUENCA	ACTIVA
15	144510	AQUA SOLUTIONS AND NUTRITION AQUA SONUTRI S.A.	CUENCA	ACTIVA
16	33690	ARCOTELES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
17	169470	ARMACAR S.A.	CUENCA	ACTIVA
18	33170	ARQUITECTURA, IMAGEN Y PRODUCCION A RQUIPROD CIA. LTDA.	CHIQUINTAD	ACTIVA
19	144447	ARTE PRACTICO ARTEPRAC S.A.	CUENCA	ACTIVA
20	95260	ARTE Y DISEÑO COMCARDIS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
21	6454	ARTEAGA DELGADO IMPORTADORA Y EXPORTADORA S.A.	CUENCA	ACTIVA
22	30086	ARTESA C LTDA	CUENCA	ACTIVA
23	30754	ARTIACERO C LTDA	CUENCA	ACTIVA
24	31945	A SETRONIX CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
25	202041	ASSEMBLY MOTOS S. A.	CUENCA	ACTIVA
26	143973	AUSTRO MADERAS A USMA DE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
27	137727	AUSTROBOX S. A.	CUENCA	ACTIVA
28	6529	AUSTROCOPY S.A.	CUENCA	ACTIVA
29	32116	AUSTRODISETI CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
30	164352	AVIDER S.A.	CUENCA	ACTIVA
31	140284	BECKEN TRADE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
32	30154	BERMEO HERMANOS CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA
33	6638	BEST INTERNATIONAL DEL ECUADOR BESTECUA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
34	139078	BIOLAGE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
35	166938	BOSSA FURNITURE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
36	166651	BRIDISCOM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
37	33255	BUENAÑO CAICEDO COMPAÑIA DE NEGOCIOS S.A.	CUENCA	ACTIVA
38	95031	BURGUES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
39	216	C.A. ECUATORIANA DE CERAMICA	CUENCA	ACTIVA
40	33227	CADELAES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
41	30445	CAR DE CA C LTDA	CUENCA	ACTIVA
42	6613	CARPINTERIA Y TAPICERIA INTERNACIONAL CTIN CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
43	32727	CARROCERIAS OLIMPICA ROSALES JA COME CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
44	13237	CARTONERA DEL AUSTRO CARTOAUUSTRO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
45	6233	CARTONES NACIONALES S.A. I CARTOPEL	CUENCA	ACTIVA
46	6299	CARTORAMA C.A.	CUENCA	ACTIVA
47	166235	CASABATLO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
48	138420	CENTRO OPTICO NUEVA VISION CENOPTICO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
49	171	CERAMICA ANDINA CA	CUENCA	ACTIVA
50	31452	CERAMICA PELLA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
51	6073	CERAMICA RIALTO SA	CUENCA	ACTIVA
52	6289	CERAMICASA S.A.	CUENCA	ACTIVA
53	166923	CERVEZA ARTESANAL BEER HOUSE CEBEERHOUSE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
54	6406	CHF-VIT ECUADOR S.A.	CUENCA	ACTIVA
55	175724	COCHEZ S.A.	CUENCA	ACTIVA
56	141406	COLINA S.A. SERVICIOS DE LUZ ELECTRICA EN DISEÑO, CONSTRUCCIONES ELECTRICAS Y TELEFONICAS	CUENCA	ACTIVA
57	33904	COLORNOVA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
58	137189	COMCLORO S. A.	CUENCA	ACTIVA
59	95002	COMERCIAL C&C CIA. LTDA.	SAYALUSI	ACTIVA
60	30801	COMERCIAL INDUSTRIAL CICLA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
61	30999	COMERCIAL MODICO C.L.	CUENCA	ACTIVA
62	33933	COMERCIALIZADORA D&D S. A.	CUENCA	ACTIVA
63	175985	COMPAÑIA BACHONLINE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
64	143163	COMPAÑIA DE ECONOMIA MIXTA AGROAZUA Y GPA	CUENCA	ACTIVA
65	144944	COMPAÑIA DE NUTRIENTES Y AROMAS SALDAÑA MEDINA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
66	144275	COMPAÑIA DE PUBLICIDAD ARTEFINAL S.A.	CUENCA	ACTIVA
67	30620	COMPUTACION ADMINISTRACION Y SISTEMAS C.A.S.C LTDA	CUENCA	ACTIVA
68	32019	COMUNICACIONES DEL AUSTRO AUTELCOM S.A.	CUENCA	ACTIVA
69	30771	CONCRETOS, CASAS Y CONSTRUCCIONES C3 CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
70	30255	CONFECIONES DE CUERO EL MUNDO CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA
71	6523	CONSORCIO COMERCIAL INDUSTRIAL COCUJOB S.A.	CUENCA	ACTIVA
72	30158	CONSORCIO INDUSTRIAL ELECTRONICO CIA LTDA CIEL	CUENCA	ACTIVA
73	147448	CONSTRUCCIONES METALICAS CONSTRUMET CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
74	148130	CONSTRUCTORA EFESTO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
75	147108	CONSTRUCTORA PC CONSTRUCCIONES EN ACERO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
76	407	CONTINENTAL TIRE ANDINA S. A.	CUENCA	ACTIVA
77	31375	COSAA R CONSTRUCCIONES SALAMEA & ARIZAGA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
78	30333	COSMICA CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA
79	33281	CREHABIT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
80	162902	CRESPO VIZCARRA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA

81	95446	CRISTALES DEL AUSTRO CRISTALAU S CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
82	171856	CUDEMA S.A.	CUENCA	ACTIVA
83	354	CUENCA BOTTLING CO, CA	CUENCA	ACTIVA
84	169875	CUENCA FURNITURE CUFUR CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
85	145602	CUENCA MOBILIARIO CUENCA MOBLE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
86	6558	CUEROTEX CONFECCIONES S.A.	BAÑOS	ACTIVA
87	356	CURTIEMBRE RENACIENTE S.A.	CUENCA	ACTIVA
88	95265	DADA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
89	95166	DEROSTIC CORP. CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
90	202312	DICOVS, DISEÑOS, CONFECCIONES Y VENTAS C. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
91	144109	DIESEB S.A.	CUENCA	ACTIVA
92	168615	DINGROUP CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
93	143968	DISTRIBUIDORA C & C CORDOVA & CORDERO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
94	173043	DISTRIBUIDORA DE LICORES DISLICO S.A.	CUENCA	ACTIVA
95	169147	DISTRIBUIDORA GARATE ANDRADE E HIJOS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
96	174507	DISTRIBUIDORA PERALTA AVILA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
97	6826	DOMINGUEZ RECALDE CONFECCIONES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
98	95192	DULCE COMPAÑIA D&COM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
99	6450	DURAPLAST S.A.	CUENCA	ACTIVA
100	62488	ECUADORIANHATS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
101	6044	EDITORIAL AMAZONAS SA	CUENCA	ACTIVA
102	33289	EDITORIAL GRULLAMERLUC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
103	30688	EL CARRUSEL C LTDA	CUENCA	ACTIVA
104	32188	EL HORNO PANADERIA Y PASTELERIA ELHOPAPA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
105	30045	EL MERCURIO CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA
106	95103	ELA DISEÑO Y MODA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
107	31752	ELABORACION DE PRODUCTOS PLASTICOS FORMPLASTIC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
108	1267	ELABORADOS DE CARNE SA EDCA	CUENCA	ACTIVA
109	143145	ELECTRO MED CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
110	172200	ELECTROQUALITY CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
111	176121	ELEVADORES DEL AUSTRO ELEV AUSTRO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
112	446	EMBOTELLADORA AZUAYA SA EASA	CUENCA	ACTIVA
113	31946	EMBOTELLADORA SUSTAG CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
114	39945	EMBUTIDOS BENETTI EMBENET CIA. LTDA.	BAÑOS	ACTIVA
115	33381	EMPAQUES DEL SUR S. A. ESURSA	CUENCA	ACTIVA
116	6401	EMPRESA DE SERVICIOS Y ASESORIA TECNICA TECNIESAT S.A.	CUENCA	ACTIVA
117	202389	ENCORAB CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
118	176588	ENSAMBLADORA SUDAMERICANA ENSUD S.A.	CUENCA	ACTIVA
119	33706	EQUISPLAST S.A.	CUENCA	ACTIVA
120	7626	ESFEL S.A.	CUENCA	ACTIVA
121	148321	EUROALIMENTOS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
122	63909	EXICUEROS S. A.	CUENCA	ACTIVA
123	144877	EXPORTADORA DE SOMBREROS AURELIO MORA E HIJOS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
124	30199	EXPORTADORA K. DORFZAUN S.A.	CUENCA	ACTIVA
125	95431	EZCHEM LA TIN AMERICA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
126	30808	FABRICA DE ESPEJOS VITROROCA C LTDA	CUENCA	ACTIVA
127	89833	FABRICA DE MUEBLES RICHELIEU S.A	CUENCA	ACTIVA
128	1118	FABRICA DE RESORTES VANDERBILT S.A.	CUENCA	ACTIVA
129	30940	FABRICA DE VELAS HERMINIO DELGADO COMPANIA LIMITADA	CUENCA	ACTIVA
130	146436	FARPOINT INTERNACIONAL S.A.	CUENCA	ACTIVA
131	30453	FIBROACERO S.A.	CUENCA	ACTIVA
132	33517	FIBROLUZ CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
133	32884	FORIGBA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
134	30408	FRUTAS VEGETALES CARNES C LTDA FRUVECA	CUENCA	ACTIVA
135	33112	FUNDICIONES Y LAMINACIONES AUSTRALLES S.A. FULAUSTR	CUENCA	ACTIVA
136	143445	FUNTIMECORP S.A.	CUENCA	ACTIVA
137	202068	GALVANICA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
138	31038	GALVANIZADORA DEL AUSTRO GALVA AUSTRO C.L.	CUENCA	ACTIVA
139	6964	GARCES ORBE EXPORTACIONES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
140	30485	GRAFICAS HERNANDEZ C LTDA	CUENCA	ACTIVA
141	202293	GRAFICAS TORRES & ASOCIADOS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
142	31030	GRAFICAS Y SUMINISTROS GRAFISUM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
143	31091	GRAIMAN CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
144	149215	GRANADO CONSTRUCCIONES METALICAS GRACOMSA S.A.	NULTI	ACTIVA
145	141864	GREENBRAL S.A.	CUENCA	ACTIVA
146	176938	GSIERRA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
147	32536	GUZZPER CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
148	175699	HELADOS LA TIENDA HELATIENDA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
149	30023	HOMERO ORTEGA PENAFIEL E HIJOS C LTDA	CUENCA	ACTIVA
150	32126	HORMAT S.A.	RICAUURTE	ACTIVA
151	32983	HORMICA VI CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
152	179288	HORMICOPEC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
153	32466	HORMICRETO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
154	33534	HORMIGONES DEL AZUAY CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
155	30917	HORMIGONES Y PISOS HORMIPISOS C.LTDA.	CUENCA	ACTIVA
156	140141	HUELLA PRINT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
157	147858	IMHOTEP CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
158	172821	IMPORMAE IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA MAE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
159	147103	IMPORTACIONES & EXPORTACIONES IMPEX-KBS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
160	31196	IMPORTADORA COMERCIAL E INDUSTRIAL ZUNIGA AVILA E HIJOS CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA

161	32073	IMPORTADORA COMERCIAL EVERAP CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
162	62460	IMPRAUS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
163	30200	IMPRESA Y PAPELERIA MONTERREY C LTDA	CUENCA	ACTIVA
164	148904	INCALE S.A.	CUENCA	ACTIVA
165	64558	INDAGRO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
166	6067	INDALUM INDUSTRIAL DE ALUMINIO SA	CUENCA	ACTIVA
167	169815	INDEFODS CIA. LTDA	CUENCA	ACTIVA
168	60436	INDIAN MOTOS INMOT S. A.	CUENCA	ACTIVA
169	30024	INDUGLOB S. A.	CUENCA	ACTIVA
170	30232	INDUMESA CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA
171	144753	INDUROPCIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
172	30513	INDUSTRIA DE ALIMENTOS LA EUROPEA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
173	95070	INDUSTRIA DE LA CONFECCION REFEREE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
174	64616	INDUSTRIA DE LA MODA INMODA CIA.LTDA.	CUENCA	ACTIVA
175	30511	INDUSTRIA DE RADIA DORES Y REPUESTOS LUPPI C LTDA	CUENCA	ACTIVA
176	31954	INDUSTRIA MECANICA AVILA GARCIA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
177	180300	INDUSTRIA PANIFICADORA ECUATORIANA INDUPANIFEC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
178	33607	INDUSTRIAS DE MINERALES LA COLINA INDUCOLINA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
179	33612	INDUSTRIAS DEL GOLFO INDUGOLFO S.A.	CUENCA	ACTIVA
180	31399	INDUSTRIAS GRAFICAS CUENCA INGRAFICA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
181	30170	INDUSTRIAS METALICAS NARVAEZ E HIJOS CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA
182	8847	INDUSTRIAS MOTORIZADAS INDMOT SA	CUENCA	ACTIVA
183	30724	INDUSTRIAS QUIMICAS DEL AZUAY S.A.	CUENCA	ACTIVA
184	33927	INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
185	60598	INDUSTRIAS VAZCO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
186	138710	INFOPUBLI S.A.	CUENCA	ACTIVA
187	174163	INGENIERIA FITOSANITARIA ECUATORIANA INFIEC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
188	137864	INGENIERIA INDUSTRIAL CLINILLANTA CIA.LTDA	CUENCA	ACTIVA
189	95279	INGMATRICOM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
190	32275	INMOBILIARIA Y COMERCIAL MODASA S.A. INCOMODASA	CUENCA	ACTIVA
191	32833	INNOVADORA DE PRODUCTOS QUIMICOS E INDUSTRIALES INNOVAQUIM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
192	175915	INSTALAUSTR0 CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
193	146041	INTERPESA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
194	31917	ISOLLANTA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
195	33642	ITALIMENTOS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
196	6078	ITALPISOS SA	CUENCA	ACTIVA
197	139575	JEANSTEX CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
198	175800	JEDIAM JEANS DIAMANTE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
199	31468	JOYAS FANTASIVEL VELECELA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
200	6024	JOYERIA GUILLERMO VAZQUEZ SA	CUENCA	ACTIVA
201	202192	JUAN ALVAREZ CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
202	146107	KARLAND CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
203	95207	KONFORTHOGAR CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
204	202133	KOSSMORAN CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
205	144396	KUNANSOFT S. A.	CUENCA	ACTIVA
206	64575	LABORATORIO DE COSMETICOS ZAGAZ CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
207	149206	LABORATORIO DENTAL L.A.A.B. ALVARADO A STUDILLO BRAVO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
208	179088	LABORATORIO DENTAL ODONTORIO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
209	30893	LABORATORIOS PARACELSO C LTDA	CUENCA	ACTIVA
210	169600	LACTEOS MILKA LACMILK CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
211	139400	LACTEOS Y YOGURES ITALACT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
212	141862	LANIFE S.A.	CUENCA	ACTIVA
213	141776	LAPROMESA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
214	177711	LENICAL CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
215	60229	LETALJEANS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
216	31455	LICORERA AMERICANA LICOMER CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
217	95076	LICORES NACIONALES LICONACIONAL S.A.	CUENCA	ACTIVA
218	33685	LICORES SAN MIGUEL S.A. LICMIGUEL	CUENCA	ACTIVA
219	174165	LITPHARMA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
220	202317	LLANTAMAX CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
221	33956	LONGENERGY S.A.	CUENCA	ACTIVA
222	172247	LUZFARMA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
223	174485	MADERHOGAR CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
224	147441	MADERCENTER CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
225	95383	MADERPALLET CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
226	202220	MADETINTES FABRICACION DE PINTURAS Y PRESERVANTES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
227	31893	MANUFACTURAS DE METALES PRECIOSOS CIA. LTDA. MADEMP	CUENCA	ACTIVA
228	33722	MARIA JOSE JACOME DE IMPORTACIONES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
229	62989	MARKETPRINT S. A.	CUENCA	ACTIVA
230	166483	MATPLASTER CIA. LTDA.	VALLE	ACTIVA
231	142913	MAXXICAUCHO S.A.	CUENCA	ACTIVA
232	6474	MECANICA DE PRECISION LEIMA DEL PACIFICO MEPREPA S.A.	CUENCA	ACTIVA
233	167536	MEGA COMERCIALIZADORA DEL SUR MEGACOMSUR CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
234	202065	METALMEIDA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
235	148363	METMAC CONSTRUCTORA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
236	177656	MILUSOS ALUM/IDFE CIA. LTDA.	RICAUARTE	ACTIVA
237	6914	MODAS Y TELAS ZHIROS MODTEZHI CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
238	6982	MOLINO Y PASTIFICIO ALEXANDRA MOPALEX CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
239	6056	MOLINO Y PASTIFICIO ECUADOR SA MOPASA	CUENCA	ACTIVA
240	30265	MONSALVE MORENO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA

241	202032	MUEBLES HOGAR S. A. MUEBLESA	CUENCA	ACTIVA
242	180373	MULTIECOVIDRIO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
243	30663	MUNDIPLAST C LTDA	CUENCA	ACTIVA
244	202270	NEOCERAMICA S. A.	CUENCA	ACTIVA
245	33853	NEWTIRE S.A.	CUENCA	ACTIVA
246	6913	ORO Y DIAMANTES FLORES & CHALCO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
247	33884	ORTEGAHATS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
248	178980	OVIPLAX S.A.	CUENCA	ACTIVA
249	176503	PACILIFE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
250	174033	PAGALIFA CIA. LTDA.	SAYAUSI	ACTIVA
251	144135	PANADERIA TUTTO PANE S.A.	CUENCA	ACTIVA
252	875	PASAMANERIA SA	CUENCA	ACTIVA
253	30668	PASTIFICIO NILO C LTDA	CUENCA	ACTIVA
254	30098	PASTIFICIO TOMBAMBAMBA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
255	166588	PECAMBELL CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
256	146855	PERFLEX CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
257	173325	PHARMAPRI CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
258	6791	PIGGIS EMBUTIDOS PIGEM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
259	30963	PINTURAS VHP CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
260	175278	PIXELPRINT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
261	6165	PLASTIAZUAY SA	CUENCA	ACTIVA
262	30310	PLASTICOS RIVAL CIA LTDA	CUENCA	ACTIVA
263	95090	PLASTIDEAL S.A.	CUENCA	ACTIVA
264	177894	PLURIALIMENT S.A.	CUENCA	ACTIVA
265	173749	PONTON & NIEVES ASOCIADOS PONTNIE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
266	30602	PREFABRICADOS DE CONCRETO TIGER C LTDA	CUENCA	ACTIVA
267	6417	PRESSFORJA S.A.	CUENCA	ACTIVA
268	164864	PROALISUR CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
269	40631	PROCESADORA DE ALIMENTOS CARNICOS Y EMBUTIDOS SAN JORGE PROALICARNIC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
270	30414	PROCESADORA DE SOMBREROS C LTDA	RICAUARTE	ACTIVA
271	139586	PROCOSTURA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
272	202350	PROCRETO CIA. LTDA	CUENCA	ACTIVA
273	202167	PRODUCTOS BETOVEN CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
274	30524	PRODUCTOS ROMOTT C LTDA	CUENCA	ACTIVA
275	95222	PRODUCTOS TIALUCCA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
276	170671	PROVEEDORA NACIONAL DE EQUIPAMIENTO PRONAE S.A.	CUENCA	ACTIVA
277	62108	PUBLIEXPERT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
278	202210	PUBLITECPRIINT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
279	83889	QUELSEM S.A.	CUENCA	ACTIVA
280	32279	QUIMICALZEN CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
281	148639	RC DISTMO RIOS CARRION DISTRIBUIDOR DE TECNOLOGIA Y MODA EN OPTICA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
282	63164	RECOLECT METALES RECOTMET S. A.	CUENCA	ACTIVA
283	98144	RECREA MUEBLES CIA. LTDA.	BAÑOS	ACTIVA
284	6035	REGOLUX SA	CUENCA	ACTIVA
285	139714	REPIND CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
286	140715	REPRESENTACIONES Y SERVICIOS CONTIFORM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
287	95022	ROWOODMADERAS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
288	33235	RUTH SERRANO CARRION CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
289	98426	SALUD A UDITIVA DEL ECUADOR SAUDECC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
290	6431	SANITARIOS-HYPOO-CO S.A.	CUENCA	ACTIVA
291	147216	SANTMORE CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
292	33571	SATURTEX COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CUENCA	ACTIVA
293	952	SERRANO HAT EXPORT C LTDA	CUENCA	ACTIVA
294	140816	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A.	CUENCA	ACTIVA
295	31921	SIDERURGICA FUNDICIONES ACEROS INDUSTRIALES MEJIA VILLAVICENCIO FIAM CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
296	95385	SINAMERT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
297	33548	SINCHI CARRASCO ASOCIADOS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
298	202352	SMELEKTRONIK CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
299	30630	SOCIEDAD COMERCIAL INDUSTRIAL ECUAMUEBLE C LTDA	CUENCA	ACTIVA
300	97900	SOCIEDAD ELECTRONICA S. A. SOCELEC	CUENCA	ACTIVA
301	30859	SOI OPTICAS CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
302	61858	SOLUCIONES INDUSTRIALES Y MEDICAS SOINMED CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
303	139088	SOMUMFOR CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
304	33926	SPRING CORRAL & HIJOS C. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
305	169002	SUDAMERICANA DE MOTOCICLETAS SUDMO S.A.	CUENCA	ACTIVA
306	33478	SYNIMSA S. A.	CUENCA	ACTIVA
307	32294	TALLERES INDUSTRIALES AUSTROFORJA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
308	169812	TARPUQ CIA. LTDA.	TURI	ACTIVA
309	32814	TECMA SUR ELECTRONICA INTEGRAL CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
310	32247	TECNOLOGIA ELECTRONICA MEDICA TELMED CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
311	175061	TECNOLUB TECNOLOGIAS Y LUBRICANTES CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
312	32578	TELECOMAUSTRO. INGENIERIA EN TELECOMUNICACIONES DEL AUSTRO CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
313	95193	TERMOTECPCV CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
314	31925	TROFEOS, PLACAS Y MEDALLAS, ECUATROFESA C. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
315	172493	TRZPT CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
316	172211	TTINDUSTRY CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
317	1100	TUBERIA GALVANIZADA ECUATORIANA S.A.	CUENCA	ACTIVA
318	33902	ULLOA MORA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
319	145804	UTILESA CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
320	173169	VASZ VIALVG CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
321	95189	VELPAMEDIC CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
322	30674	VIDRART C LTDA	CUENCA	ACTIVA
323	167093	VINPACKING CIA. LTDA.	CUENCA	ACTIVA
324	33758	VOITH HYDRO LTDA.	CUENCA	ACTIVA
325	149805	WETBLUE INDUSTRIES S.A.	CUENCA	ACTIVA

Fuente: Superintendencia de Compañías.

ANEXO 4. EMPRESAS AFILIADAS A LA CAMARA DE LA PEQUEÑA INDUSTRIA DEL AZUAY (CAPIA) HASTA MARZO DEL 2014

NUM	EMPRESA	RUC	SECTOR	Ciudad	TELF. 1	E-MAIL 1	REPRESENTANTE LEGAL	PRODUCTO
1	ARELDI JEANS	0101425510001	Prendas de Vestir	Cuenca	2879241	info@areldi.com	Julio César Pachar Plaza	Pantalones, Jeans, Camisetas, Buzas, Camisitas y Chaquetas
2	ARQUITECTURA INTERIOR TALLER	0100658723001	Madera y corcho	Cuenca	2814062	jaramillo.ernesto@gmail.com	Ernesto Jaramillo Moscoso	Divisiones modulares deco
3	ARTE Y TECNICA QUZHP	0100440833001	Minerales no Metálicos	Cuenca	2828701	coqz@hotmail.com	César Augusto Quizhp Gualpa	Decoraciones en marmol
4	AUSTRODISEI CIA. LTDA.	0100170314001	Prendas de Vestir	Cuenca	2808688	director@austrordisei.com	Mbyra Cecilia Wilches Chica	Marquillas en cuero y sintéticas
5	BORDENM	0102606920001	Prendas de Vestir	Cuenca	2841500	carmencalderon46@gmail.com	Lorena Mendes Calderon	Bordados e insumos textiles.
6	BURGUES CIA. LTDA.	0190342824001	Madera y corcho	Cuenca	2885611	tamara.galarza@burguesmuebles.com	José Esteban Abad Sarmiento	Muebles pisos, gradas, secado de madera, puertas
7	CALZADO JULIO FERNANDEZ & HIJOS	0100146860001	Prendas de Vestir	Cuenca	2811180	fernandez_shoes@hotmail.com	Julio María Fernández Farfán	Calzado de mujer, hombre
8	CARCECA CIA. LTDA.	0100200470001	Madera y corcho	Cuenca	2803359	carceca@carcecafire.net.ec	Pablo Torres Cordero	Puertas, closets, muebles madera
9	CARROBIERAS QUIMICA ROSALES JACOME CIA. LTDA.	0190317080001	Metalmecánico	Cuenca	2808927	olimpicacompras@gmail.com	Davin R Rosales Jacome	Carrosas Metálicas
10	CAUCHO INDUSTRIAS L.R.P.	1800385963001	Sustancias Químicas	Cuenca	2809449	cauchinrlp@etapanet.net	Leonardo Romero Palacios	Bases de caucho, rodillos, apoyos
11	CLORID S.A.	0190121534001	Metalmecánico	Cuenca	2843568	info@clorid.com	Iván Alfredo Espinoza Fernández	Corrinzadoras
12	COLOMOVA	0190340538001	Industrias Gráficas	Cuenca	2829444	gerencia@colomova.net	Diego Jara Moscoso	Imprenta, folletos, trípticos, varios
13	COMERCIAL E INDUSTRIAL DEL AUSTRO INCOSSA CIA. LTDA.	0190102475001	Sustancias Químicas	Cuenca	2880242	incosasa09@hotmail.com	Pablo Criollo Romero	Metilolates, suestro fisiológico, alcohol
14	COMOXO	0101787307001	Prendas de Vestir	Cuenca	2864577	rolex43@hotmail.com	Rolando Teodoro Ochoa Guillen	Ropa deportiva, hombre, mujer y niños
15	CONCLERO	0190155940001	Prendas de Vestir	Cuenca	4087410	curtsa@cue.satnet.net	Juan Fernando Mito Aguilera	Casacas de Cuero y Miroquería en cuero
16	CONFEDIONES CARLEO	0102745999001	Prendas de Vestir	Cuenca	2822284	bolicarleo@hotmail.com	Bolivar Fernando Carpio León	Prendas de Vestir Hombre y Mujer
17	CONFEDIONES B. MUNDO CIA. LTDA.	0190040836001	Prendas de Vestir	Cuenca	2823158	sastrerialmundo@yahoo.com	Sara Isabel Orellana Brito	Pantalones Jeans, Camisetas, Buzas, Camisitas y Chaquetas
18	CONFEDIONES VALVERDE	0190181586001	Prendas de Vestir	Cuenca	2801300	mirovaucv@hotmail.com	Carmito Valverde Castro	Pantalones Jeans, Camisetas, Buzas, Camisitas y Chaquetas
19	CONSTANTINE CASTRO CIA. LTDA.	0190348932001	Sustancias Químicas	Cuenca	2864467	rodcastro1952@hotmail.com	Guido Roberto Constantine Castro	Definiciones, Shampoo para alfombras, cera plástica
20	CREACIONES ANDRIALI	1102058888001	Prendas de Vestir	Cuenca	4090754	anali_14_88@hotmail.com	Nancy Beariz Logon Pineda	Pijamas y Lencería
21	CREACIONES DANIELA	0102951340001	Prendas de Vestir	Cuenca	2808837	creacionesd@yahoo.es	Mónica Cecilia Ortega Pacheco	Pijamas y Lencería
22	DECOMUEBLES	0102935517001	Madera y corcho	Cuenca	2891348	decmueb@etapa.com.ec	Santiago Rodas Barros	Muebles en general
23	DEPORTES Y ESTAMPADOS SANZ	0100703719001	Prendas de Vestir	Cuenca	2810026	depor sanz@hotmail.com	Nancy Beariz Vicuña	Ropa deportiva, hombre, mujer y niños
24	DINTEX	1708408061001	Prendas de Vestir	Cuenca	2884190	prutz@dintex.com.ec	Pedro Ruiz Jaramillo Jaqueline Proaño	Bordados e insumos textiles
25	DURAMAS CIA. LTDA.	0100562147001	Prendas de Vestir	Cuenca	2862030	igaldel@msn.com	Julio Igalte Jerves	Ropa en general
26	ECUATROFESA CIA. LTDA.	0190157113001	Metalmecánico	Cuenca	2862475	jcmolinos@trofesa.com	Segundo Luis Calz Cabrera	Trofeos, placas, medallas
27	EDITORES DEL AUSTRO	1001760600001	Industrias Gráficas	Cuenca	2801454	revistafacion@yahoo.com	Patricio Lanchimba	Impresión de libros en general, folletos, diseño grafico
28	EL CONICE	0700572217001	Prendas de Vestir	Cuenca	2831250	ciatex@yahoo.com	Luis Astudillo Azuñillo	Camisetas
29	EL HORNO PANADERIA Y PASTELERIA CIA. LTDA.	0190170863001	Alimenticio	Cuenca	2890360	elhornoculada@hotmail.com	Carine Quiroz Quiroz	Pan, Panecillos, Pastas, Galletas, Cakes
30	EMBOTALLADORA SISTAGO CIA. LTDA.	0190159330001	Alimenticio	Cuenca	4073003	embotalladorasistago@gmail.com	Milón Darío Dávila	Agua Mineral Sin Gas Agua Pura de Fuente
31	EMBUTIDOS LA CUEGANIA	0701016578001	Alimenticio	Cuenca	2860729	mltorzamb0205@hotmail.com	Milón Astabero Romero Porras	Embutidos
32	EXPORTADORA R. DORFZALIN S. A.	0190020304001	Prendas de Vestir	Cuenca	2807537	vcentstrandge@kdborfzaun.com	GABRIEL FINKELSTERN DORFZALIN	Sorbetes de Paja Toquilla
33	FABRICA DE BALDOSAS LA AUSTRAL	0100271099001	Minerales no Metálicos	Cuenca	4088969	fa_la_austral@hotmail.com	Luis Enrique Szejtler Zúñiga	Baldosas
34	FABRICA DE BLOQUES ORELLANA	0190057380001	Minerales no Metálicos	Cuenca	2800978	capoarella@yahoo.com	Nestor Argenteo Orellana Cordero	Bloques y Tubos
35	FABRICA DE BLOQUES SANTA BARBARA	0100630144001	Minerales no Metálicos	Cuenca	2828203	mullpa_1@hotmail.com	Victor Manuel Pula Saramingo	Bloques arena y pomez
36	FABRICA DE BLOQUES Y BALDOSAS LA CATOLICA	0102802071001	Minerales no Metálicos	Cuenca	2341488	alddov@latinalm.com	Aldo Vasquez Rojas	Baldosas, bloques y prefabricados en general
37	FABRICA DE VELAS Y HERMINO DELGADO CIA. LTDA.	0190106306001	Sustancias Químicas	Cuenca	2806363	hdelgadovelas@etapanet.net	Gustavo Delgado Moreno	Corrión de ropa deportiva
38	FABIS	0190351344001	Prendas de Vestir	Cuenca	2801454	fabysaris@hotmail.com	Fabiola Campos Calle	Corrión de ropa deportiva
39	FIBRES PANASO	1903210053001	Alimenticio	Cuenca	2340026	fibrespanaso@hotmail.com	Genaro Patricia Torres Orellana	Pedros, pastas
40	FRODORA INDUSTRIAL	0190160304001	TIC y Servicios	Cuenca	2814424	roben-benmes@hotmail.com	Luis Ruben Benmes Aguilera	Mantenimiento de Frotografías
41	FRUTAS VEGETALES Y CARNES CIA. LTDA. FRUVECA	0190267860001	Alimenticio	Cuenca	2811097	frutas@etapanet.net.ec	José Simón Astudillo Quisana	Salsas, Vinagras, Salsas y
42	FUNDICIONES Y LAMINAS COCHES AUSTRALES S.A.	0190234478001	Metalmecánico	Cuenca	2863102	indalum06@yahoo.es	Patricia Velez Alaraz	LAMINAS Y DISCOS DE ALUMINO
43	GALVANICA CIA. LTDA.	0190354474001	Metalmecánico	Cuenca	2806501	alvaxago@hotmail.com	Sra Alexandra Vasquez Ortiz	Herrajes galvanizados
44	GALVANIZADORA DEL AUSTRO "GALVAUSTRO" CIA. LTDA.	0190116556001	Metalmecánico	Cuenca	2883251	galvaustro@hotmail.com	Gladiis Carmona Brito	Metalajes Herrajes Galvanizados para uso Electrico
45	GEM Y SOC C.A.	0190317714001	Metalmecánico	Cuenca	3020702	gemysoc@hotmail.com	Gina Córdova Piña	Cacerolas de Aluminio
46	GIL POZO JUAN FERNANDO	0102649370001	Sustancias Químicas	Cuenca	2804137	lagil@etapanet.net	JUAN FERNANDO GIL POZO	Shampoo y Acondicionador, Productos de Aseo Personal
47	GIL POZO ROBERTO ESTEBAN	0103341472001	Sustancias Químicas	Cuenca	2809444	genplasticuador@gmail.com	ROBERTO ESTEBAN GIL POZO	Envases Plásticos
48	GRAFICAS HERNANDEZ CIA. LTDA.	0190066797001	Industrias Gráficas	Cuenca	2802577	giovannyh@grafhernandez.com	Geovanny Hernandez Tamayo	Imprenta, Libros y Revistas
49	GRAFICAS Y SUMINISTROS GRAFSUM CIA. LTDA.	0190114775001	Industrias Gráficas	Cuenca	4023606	gerencia@grafsun.com	Juan Diego Duran Cardoso	Cuadernos y Trabajos Graficos
50	GRUPO FORESTAL Y MADERERO ROLAVI	1703548677001	Madera y corcho	Cuenca	2883500	rolavi@yahoo.com	Darwin Roland León	Complementos para la construcción
51	HEMATOLOGIA LABORATORIO	0190368978001	TIC y Servicios	Cuenca	4011163	rolben-benmes@hotmail.com	Jaime Moreno Aguilera	Diagnóstico de Hemogramas
52	HOMAT S.A.	0190170381001	Minerales no Metálicos	Cuenca	4101454	homas@sirocom.net	Pedro Mirón Mércan	Cubetas de Homogén Hidráulico
53	DRIVO AEBL FABIAN AUGUSTO	0102337480001	Joyería y Oros	Cuenca	2458674	fabidrona@hotmail.com	Fabian Augusto Tiroto Abril	Cadenas y pulseras
54	IMPORTACIONES ESPICRI	0190150283001	Industrias Gráficas	Cuenca	2835526	esporiz@tufijilm.com.ec	Esteban Ortiz Astudillo	Fotografías
55	INDUSTRIA DE ALUMINO INDALUM S.A.	0190058870001	Metalmecánico	Cuenca	2889663	velezpatricia@hotmail.com	Patricia Velez Gárate	Utensilios de Cocina
56	INDUSTRIA DE LA CONFECION REFEREE CIA. LTDA.	0190343839001	Prendas de Vestir	Cuenca	2837818	referree@etapanet.net	Eulalia Maldonado Alvarez	Ropa deportiva
57	INDUSTRIA MADERERA DEL AUSTRO -IMA-	0100230495001	Madera y corcho	Cuenca	2864375	l.puma@cue.satnet.net	Luis Alberto Puma	Puertas
58	INDUSTRIA MECANICA AVILA GARCIA INDIAMAG	0190159329001	Metalmecánico	Cuenca	2350330	eduardo1ga@yahoo.com	Carlos Garcia Geronzi	Cubiertas, Puertas, Protecciones, Ventanas
59	INDUSTRIAL FATIMA	0102234820001	Alimenticio	Cuenca	2880108	industrialfatima@hotmail.com	Ruth Catalina Perales Mejía	Chocolates
60	INDUSTRIAS METALICAS NARVAEZ & HIJOS CIA. LTDA.	0190041766001	Metalmecánico	Cuenca	2801454	narvaez@etapanet.net	Jaime Rodrigo Narvaez Vivar	Metalajes Condicionadores Cerrajería
61	INDUSTRIAS EDUARDO ROMULO BONILLA EBRONINDUSTRIAS CIA. LTDA.	0190327213001	Alimenticio	Cuenca	2853368	erbonindustrias@yahoo.com	Diego Bonilla Jaramillo	Tapacitos
62	INDUSTRIAS TECNOLOGICAS ALVAREZ INTAL CIA. LTDA.	0190104100001	Metalmecánico	Cuenca	2801300	alvarez@etapanet.net	Pablo Alvarez Wilches	Calibración y equipo para agua potable
63	INSTRUMENTOS CIA. LTDA.	0190348032001	Metalmecánico	Cuenca	2867678	cachs@cue.satnet.net	Cesar Chica Segura	Reconstrucción de Maquinas
64	INMBUBIARA Y COMERCIAL MODA S.A. INCOMODASA	0190307659001	Prendas de Vestir	Cuenca	2817785	monicaherrera@incomodasa.com	Mónica Herrera de Acosta	Prendas de Vestir Hombre y Mujer (Formal)
65	INMOIDA CIA. LTDA.	0190370062001	Prendas de Vestir	Cuenca	2838455	gerencia@confecioneseyo.com	Fabian Augustin Tiroto Maldonado	Pantalones Jeans, Camisetas, Buzas, Camisitas y Chaquetas
66	INNOVAQUIM CIA. LTDA.	0190318818001	Sustancias Químicas	Cuenca	2885383	innovaquim.ec@yahoo.com	Lucía Maldonado Mera	Productos Químicos
67	ISOLANTA CIA. LTDA.	0190156389001	Sustancias Químicas	Cuenca	2867159	isollan1@etapanet.net	Arturo Paredes Rodan	Lianas de Carton y Camioneta
68	ITALMENTES CIA. LTDA.	0101532174001	Alimenticio	Cuenca	2860134	embutidos@latitaliana.com.ec	Manuel Lautaro Jettin Suscal	Embutidos
69	JACALY FAMA CIA. LTDA.	0101768376001	Alimenticio	Cuenca	2341400	projaosam@terra.com	Gustavo Calle Morcho	Procesamiento, distribución, importación y exportación de Productos cárnicos, bebidas y lácteos
70	KONFORTHOR GAR CIA. LTDA.	0190463135001	Prendas de Vestir	Cuenca	2809874	info@konforthor.com.ec	Julio César Benalcázar Carpio	Lencería del hogar
71	KOSSMORAN	0190357869001	Prendas de Vestir	Cuenca	2882679	normapalacios@hotmail.com	Norma Irene Palacios Serrano	Ropa de Bebé
72	LA CARPINTERIA CCM.COM INT. DE MUEBLES CIA. LTDA.	0190166570001	Madera y corcho	Cuenca	2809445	mcalles@colinealcorp.com	Sebastián Vasquez Aguilera	Muebles para el hogar
73	LA COLMENA	1100348648001	Alimenticio	Cuenca	2845484	arg.galomontero@hotmail.com	Sonia Magdalena Montero Calle	Pan, Pasta, Tortas, Helados, etc.
74	LA INDUSTRIAL GUALA CEO	1200262804001	Minerales no Metálicos	Guilacaco	2255013	arg.galomontero@hotmail.com	Fausto Pelaez Hurtado	Tubos y Bloques
75	LA PARADA PANASA	0102960531001	Alimenticio	Cuenca	2844230	monilicosa@hotmail.com	Mónica Pilar Parra Carrillo	Pan, sandwiches, empanadas, pastas y tortas, cafés, jugos
76	LABORATORIOS PARACELSO CIA. LTDA.	0190102068001	Sustancias Químicas	Cuenca	4082349	comprasparacelso@hotmail.com	Fernando Saucedo Farfan	Agua Oxigenada, Merthiolate, Yodo, Cromol, etc.
77	LAROTPRINT CIA. LTDA.	0190168409001	TIC y Servicios	Cuenca	2882992	gerencia@landprint.com	Fernando Toral Calle	Marcas Autoadhesivas
78	LICORERA AMERICANA LICOMER CIA. LTDA.	0190150275001	Alimenticio	Cuenca	2827886	licomer@etapa.net	Cora Monsalve Donoso	Pina Colada
79	LITARGODE CIA. LTDA.	0190318923001	Prendas de Vestir	Gualeaño	2171557	info@litargode.com	Lina Angulo	Ropa en algodón
80	MARIA JOSE JACOME DE IMPORTACIONES CIA. LTDA.	0103107231001	Alimenticio	Cuenca	4024444	majoese.jacome@ortizyacome.com.ec	Maria José Jacome Ortiz	Alicar impalpable, envasados de granules importados, Leche Vacuna-Leche de Soja, Herinas y otros
81	MEGAPAN	0101881944001	Alimenticio	Cuenca	2862475	ventas@trofesa.com	Juan Carlos Monsalve Vivar	Pan fresco y Pan Enfundado
82	MESISA S.A.	0190103293001	Sustancias Químicas	Cuenca	2809151	mmonsalve@mesisa.com	Fernando Monsalve Merchán	Sitcabo de sodio líquido
83	METALPRINT	0102016730001	Metalmecánico	Cuenca	2899320	metalprint@hotmail.com	Hernán Esteban Narvaez Duran	Pijamas y Lencería
84	ML PRODUCTS	0101375720001	Prendas de Vestir	Cuenca	2862640	mlproduct@hotmail.com	Maria Leonor Ugales Ramos	Pijamas y Lencería
85	MUEBLES CLASSIC COLLECTION KARPINTESA CIA. LTDA.	0190318644001	Madera y corcho	Cuenca	2875514	classical@hotmail.com	Oscar Solís Ejaque	Muebles para el hogar
86	MUEBLES VITAE	0190281447001	Madera y corcho	Cuenca	2856491	luciacchoaf@hotmail.com	Luis Ochoa Farfán	Muebles de hogar y oficina
87	MUNDIPLAST CIA. LTDA.	0190084728001	Sustancias Químicas	Cuenca	2801011	info@mundiplast.com	Oswaldo Alvarado Ríos	Juguetes de Plástico
88	JACOME Y ORTIZ DE COMERCIO CIA. LTDA.	0190147398001	Alimenticio	Cuenca	4024444	ortizyac@ortizyacome.com.ec	Jacirio Jacome	Alicar impalpable, cruques pastas y mielena
89	PAN DEL ECUADOR S.A.	0190307054001	Alimenticio	Cuenca	2868893	marcelo@panesa.com.ec	Marcelo Perilla Carrillo	Pan
90	PANADERIA Y PASTELERIA ROYAL	0190311226001	Alimenticio	Cuenca	2927396	a.arenald_ortoz@yahoo.com	Gerardo Arevalo Ortíz	Pan y Pastas
91	PASAMARRERA S.A.	0190032990001	Prendas de Vestir	Cuenca	2832389	matriz@pasa.ec	Juan Tosi León	Ropa en algodón
92	PASTEDCO NILO CIA. LTDA.	0190084361001	Alimenticio	Cuenca	2808238	pasteficcionil@etapanet.net	Washington Nalda González	Fideos y Tallarines
93	REGIS EMBUTIDOS CIA. LTDA.	0190167976001	Alimenticio	Cuenca	2808166	epiggis@cue.satnet.net	Carlos Pacheco Vial	Carnes y Embutidos
94	RINTUAS V.H.P. CIA. LTDA.	0190108066001	Sustancias Químicas	Cuenca	2863127	vhp1@etapanet.net	Boris Rolando Pesantez Lazo	Tiños y Pinturas
95	PRACTICA MUEBLES	0102023410001	Madera y corcho	Cuenca	2460521	practicamuebles@yahoo.com	Diego Fajardo Torres	Jugos de Sala
96	PREFABRICADOS DE CONCRETO TIGER CIA. LTDA.	0190081995001	Minerales no Metálicos	Cuenca	2862030	ebrito@duramas.com.ec	Julio Igalte Jerves	Tubos, Bloques y Vigas
97	PRODUCTOS BETOVEN CIA. LTDA.	0190360540001	Prendas de Vestir	Cuenca	458412	productosbetovengerencia@gmail.com	Luis Saldaña Duran	Ropa, accesorios de mascotas
98	PRODUCTOS TALLUCA CIA. LTDA.	0190346827001	Alimenticio	Cuenca	4083988	rescobad@cue.satnet.net	Ricardo Escobedo Valeri	Pizzas de Jamón y Queso, Empanadas
99	RADIO VO	0190316491001	TIC y Servicios	Cuenca	2817811	rcv@radioecualvaleri.com	Johana Alexandra Giamini Astudillo	Rtzo Production
100	REPLICADORA SALINAS	0190354868001	Metalmecánico	Cuenca	2865697	impapasal@etapanet.net	Manuel Salinas Reyes	Reconstrucción de Motores
101	REPLICADORA ANDREA REPLICADORA S. A.	0190094014001	Sustancias Químicas	Cuenca	2808546	repesalr@gmail.com	Esteban Vega Vique	Reparación de Litro de Prensas en Cerdo

**ANEXO 5: FORMATO DE ENTREVISTA SOBRE RSE DESARROLLADA POR LA
CAPIA.**

RESPONSABILIDAD SOCIAL			
FECHA:			
1.- HA ESCUCHADO HABLAR SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y QUE ES PARA USTED ESTE TERMINO			
<p>Que es la adopción por parte de una empresa de un enfoque estratégico para satisfacer las responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas esperadas por sus stakeholders (Thorne et al, 2005)</p>			
SEGÚN LO ANTES MENCIONADO:			
1.- EJERCE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN SU EMPRESA? CÓMO?			
<p>La empresa socialmente responsable no es la que se destaca por su filantropía, lo que está bien y contribuye a una mejor sociedad, sino que es aquella que identifica y gestiona los impactos que puede causar a la sociedad por el hecho de existir y operar e identifica a las personas (públicos interesados) que pueden ser afectadas por sus acciones</p>			
SEGÚN LO ANTES MENCIONADO:			
1.- Tiene Usted identificado los impactos que puede causar a la sociedad su Empresa? Si es positiva su respuesta indíquelos. Si es negativa reflexionemos.			
2.- Qué metodología utilizó para identificar los impactos?			

ANEXO 6. LISTA DE CHEQUEO DE: "EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE NORMATIVAS Y REGULACIONES EN RIESGOS LABORALES DEL IESS"

LISTA DE CHEQUEO: "EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN PARA EL CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y REGULACIONES RELATIVAS A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES APLICABLES A LAS EMPRESAS SUJETAS AL RÉGIMEN DEL SGRT-IESS"						
N°	REQUISITO TÉCNICO LEGAL (Norma Legal)	CUMPLIMIENTO			No Aplicable	Observaciones (Plazo de cumplimiento)
		Si	No	Parcial		
01	Política de PRL					
	Política general firmada y fechada que integre el reglamento interno de PRL					
	Difusión de la política a través de comunicados					
	Objetivos y metas de PRL					
	Actas de Reuniones (en las que se aprobó la política) de la alta Dirección y los responsables de PRL de la organización					
02	ORGANIZACIÓN DE LA PRL					
	Unidad de PRL					
	Servicio Médico de Empresa					
	Asistencia médica y farmacéutica					
	Comité de PRL					
	Delegado de PRL					
	Contrato de los profesionales responsables de los servicios de prevención (Unidad de PRL, SME)					
	Títulos y grados académicos de los profesionales gestores de los Servicios de Prevención, certificados por el CONESUP					
	Botiquín de primeros auxilios, local de enfermería					
	Acta de constitución del Comité de PRL (4 a 10 personas)					
	Certificados de las competencias de los miembros del Comité de PRL / o Delegado de PRL					
	Organigrama y orgánico funcional de los servicios preventivos					
	Responsabilidades de los servicios preventivos de la empresa (mínimo los contemplados en la ley)					
03	PLANIFICACIÓN DEL SG - PRL					
	Programa anual de actividades básicas de seguridad					
	Revisiones y reformulaciones del Plan					
	Aprobación por la alta Dirección					
	Difusión del plan					
04	IMPLEMENTACIÓN DEL SG - PRL					
	Diagnóstico inicial					
	El plan de PRL					
	Que la organización de PRL está integrada a la organización general de la empresa					
	Verificaciones de PRL en el sistema de gestión general de la empresa					
	Reprogramaciones de PRL están incluidas en las reprogramaciones generales de la empresa					

05	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DEL SG - PRL						
	Verificaciones periódicas de las condiciones de PRL						
	Índices de gestión del SG - PRL (accidentalidad)						
	Acciones correctivas y Preventivas formuladas e implementadas						

06	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SG - PRL						
	Reformulaciones de la política de PRL						
	Reformulaciones del plan de PRL						
	Evolución de los índices de gestión de la PRL						

07	IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO DE EXPOSICIÓN						
	Diagrama de flujo de los procesos						
	Materias químicas utilizadas						
	Matriz de identificación, medición y evaluación Ambientales Ocupacionales de los factores de riesgo						
	Evaluaciones /Médicas/ Psicológicas de los trabajadores expuestos (más de 100 trabajadores)						
	Número Potencial de expuestos						
	Contrato, títulos y grados académicos del profesional que ejecutó la identificación, medición y evaluación.						
	Revisiones y/o actualizaciones de la identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo						
	Características de los equipos utilizados en la medición de los factores de riesgo						
	Estratificación de los puestos de trabajo por grado de exposición						

08	ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS						
	Reprogramaciones de las acciones no ejecutadas						
	Acciones correctivas y preventivas reformuladas y ejecutadas						
	Revisiones gerenciales del avance de las actividades del Plan						
	Reformulaciones de la política, objetivos entre otros						

09	VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES (más de 100 trabajadores, a través del IESS y AEPIC)						
	Protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores						
	Exámenes médicos de pre empleo						
	Exámenes médicos de inicio						
	Reconocimientos médicos periódicos específicos (Ficha médica)						
	Exámenes médicos de terminación de la relación laboral						
	Protocolos de vigilancia de la salud específicos						
Regularizaciones del SME, contratos títulos, estructura física, medicamentos, etc.							

10	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES / OCUPACIONALES						
	Procedimiento de investigación de incidentes y siniestros						
	Investigación de incidentes y siniestros						
	Comunicación de investigación de siniestros (IESS, Min. Relaciones Laborales, Comité de PRL)						
	Actas del comité de PRL en las que se trató los accidentes de siniestros laborales						
	Comunicaciones de acciones correctivas						
	Estadísticas de siniestros						
	Denuncia de siniestros a la autoridad pertinente						

11	PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, PREDICTIVO Y CORRECTIVO						
	Programa anual y Procedimientos de mantenimiento de equipos y maquinaria.						
	Registro (bitácoras) de mantenimiento de los equipos y maquinaria de trabajo						
	Manuales de mantenimiento e instrucciones de uso de equipos y maquinaria						
	Credencial para uso y manipulación de equipos y maquinaria especializada						
	Registro de control periódico de las protecciones colectivas de los equipos						
	Competencia y formación del personal de mantenimiento						

12	INSPECCIONES DE SEGURIDAD Y SALUD						
	Procedimientos de la inspección, aprobado por la autoridad máxima de la organización						
	Competencia y formación del personal que ejecuta las inspecciones						
	Registros de las inspecciones						
	Información de los resultados de las inspecciones a las autoridades de la empresa						
Acciones correctivas a las acciones y condiciones subestándares encontradas							

13	PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA EN RESPUESTA A FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES GRAVES						
	Plan de emergencia y procedimientos, aprobado por el cuerpo de bomberos						
	Formación e información sobre evacuación y emergencias a los trabajadores						
	Acreditación de socorristas						
	Mantenimiento y revisión periódica de los medios de extinción						
	Prácticas de extinción, simulacros y evacuaciones						
	Procedimientos o instrucciones en situaciones de peligro						

14	EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y ROPA DE TRABAJO				
	Procedimientos para selección, adquisición uso y mantenimiento diario de los EPI's y ropa de trabajo				
	Registro de entrega e instrucciones de uso de los EPI's y ropa de trabajo				
	Documentación de los sellos de calidad de los EPI's y ropa de trabajo				
	Registro de control de calidad y mantenimiento de los EPI's y ropa de trabajo				
	Procedimientos y registros de renovación de los EPI's y ropa de trabajo				
	Inventario de los riesgos de los EPI's y ropa de trabajo				
	Información de utilización de los EPI's y ropa de trabajo, procedimientos de comunicación interna deterioro o incidencias de los EPI's y ropa de trabajo				
	Condiciones básicas de higiene personal del trabajador				

15	REGISTRO HISTÓRICO DE LOS 5 ÚLTIMOS AÑOS DE LA G - PRL				
	Registros de las identificaciones, mediciones, evaluaciones de los factores de riesgo				
	Registros de acciones correctivas y preventivas				
	Registros de la vigilancia de la salud de los trabajadores				
	Registros de los índices de gestión				
	Registros en general de la G - PRL				

16	VERIFICACIONES INTERNAS DE CUMPLIMIENTO LEGAL EN PRL				
	Procedimientos de verificaciones internas, aprobados por la autoridad máxima de la empresa				
	Competencias y formación del personal que ejecuta las verificaciones				
	Acciones correctivas y preventivas de los hallazgos encontrados				
	Implementación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas				
	Información de resultados de verificaciones internas a la máxima autoridad de la organización, así como al Comité de PRL				

17	SELECCIÓN DE LOS TRABAJADORES				
	Los factores de riesgo por puesto de trabajo				
	Evaluación de las competencias de los trabajadores en relación a los factores de riesgo que estará expuesto				
	Los profesiogramas de los puestos de trabajo				
	Capacitación de los casos de déficit de competencia				

18	INFORMACIÓN E INDUCCIÓN					
	Registro de los trabajadores que recibieron inducción a la PRL; y, a los procesos de la organización					
	Información de riesgos por puestos de trabajo					
	Información respecto a la señalización					
	Información de situaciones de riesgo					
19	FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO					
	Capacitación de trabajadores nuevos					
	Reciclaje o actualización de la capacitación					
	Plan de capacitación					
	Formación de los miembros del Comité de PRL					
	Evaluación de conocimientos					
	Capacitación de los niveles directivos					
	Justificantes reacciones preventivas y correctivas de capacitación					
	Capacitación en señalización y PRL en el lugar de trabajo					
	Competencias de los docentes de los eventos de formación, capacitación y adiestramiento					
	Docentes de los eventos de capacitación de PRL					
	Material académico de los eventos de capacitación PRL					
	20	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA				
Comunicación interna, relacionada con la PRL						
Comunicación externa, relacionada con la PRL						
Comunicación externa, relacionada las emergencias y contingencias						
21	ACTIVIDADES DE INCENTIVOS					
	Procedimientos de incentivos					
	Actos de premiación					
	Registros de trabajadores acreedores a los incentivos					
22	REGLAMENTO INTERNO DE PRL					
	Aprobación del ministerio de Relaciones Laborales (acuerdo de aprobación)					
	Registro de la fecha de aprobación					
	Registros de entrega de reglamentos a los trabajadores					
	Registros de información, difusión, capacitación de los contenidos del Reglamento					
	TOTAL					

Resultados de la verificación:

"RTL"; Si Cumplidos: %

"RTL"; No Cumplidos: %

"RTL"; Parcialmente cumplidos:%

"RTL"; No aplicables: %

IG eficacia = ("RTL" cumplidos + "RTL" parcialmente cumplidos) / ("RTL" aplicables x 100)

IG eficacia =

Para constancia de lo actuado, firman en triplicado:

Representante legal de la empresa verificada

Profesional del SGRT verificador

Presidente del Comité de Seguridad e
Higiene del trabajo

Secretario del Comité de Seguridad e Higiene
del Trabajo

M

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (www.iesg.gob.ec). Citado por (Molina, 2011)

ANEXO 7. LISTA DE CHEQUEO DE LA GTZ

LISTA DE CHEQUEO			
1. MATERIA PRIMA AUXILIAR Y MATERIA PRIMA PARA LA PRODUCCIÓN			
Preguntas	Si	No	Observaciones
¿Utiliza eficientemente las materias primas y evalúa el impacto ambiental?			
¿Controla el consumo de material?			
¿Evalúa regularmente las pérdidas de todos los productos y etapas del proceso?			
¿Evita pérdidas por derrames y goteras?			
¿Implementa un programa de mantenimiento preventivo?			
¿Sustituye o reduce las materias primas contaminantes (p.e. productos de limpieza, desinfectantes, gasolina con plomo)?			

2. RESIDUOS: REDUCCIÓN, REUTILIZACIÓN, RECICLAJE ECOLÓGICO Y EVALUACIÓN DE RESIDUOS			
Preguntas	Si	No	Observaciones
¿Controla la cantidad y el tipo de residuos?			
¿Realiza una recolección separada de residuos de acuerdo a las distintas categorías con el			
¿Reutiliza los residuos y los subproductos en el propio proceso de producción?			
¿Aprovecha mediante la venta de determinados residuos p.e. papel, vidrio, materiales plásticos, aluminio, acero, etc?			
¿Es adecuada la evacuación de los residuos que no son reutilizados y también los que sí son?			

3. DEPÓSITO Y MANEJO DE MATERIALES: ADECUADO DEPÓSITO, MANEJO Y TRANSPORTE DE MATERIALES			
Preguntas	Si	No	Observaciones
¿Realiza un control de Calidad al comprar la Materia Prima?			
¿Asegura el adecuado depósito y manejo de materias primas y productos?			
¿Se ha implementado el principio de almacenamiento "First-in-first-out"?			
¿Se ha implementado un depósito adecuado, seguro y controlado de sustancias peligrosas?			
¿Es cuidadoso el manejo de las sustancias peligrosas?			
¿Es adecuada la limpieza y evacuación de material de empaque?			

4. AGUA Y AGUA RESIDUAL: DISMINUCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA, DE LA CANTIDAD DE AGUA			
Preguntas	Si	No	Observaciones
¿Controla el consumo de agua y la calidad de la misma?			
¿Se reduce el consumo de agua en el proceso de producción así como en otros ámbitos?			
¿Se evitan desbordes/derrames y pérdidas por goteo?			
¿Es reutilizable y se aprovecha el agua industrial que se utiliza?			
¿Existe reducción en la contaminación del agua?			
¿Se realiza algún tratamiento ecológico del agua?			

5. ENERGÍA: REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA, UTILIZACIÓN DEL CALOR SOBRANTE Y FUENTES ECOLÓGICAS DE ENERGÍA			
Preguntas	Si	No	Observaciones
¿Existe algún control en el consumo de energía?			
¿Se ha reducido el consumo de energía u sus costos resultantes?			
¿Se evitan las pérdidas de energía y se optimizan las instalaciones eléctricas?			
¿Es utilizable el calor sobrante?			
¿Existe algún manejo ecológico de los artefactos eléctricos (iluminación, calefacción, enfriamiento, congelamiento, aire acondicionado)?			
¿Se ha implementado un programa preventivo de mantenimiento?			
¿Se ha adquirido algún artefacto de bajo consumo?			
¿Hay la adecuada prevención ante posibles cortes de electricidad?			

6. SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PROTECCIÓN DE LA SALUD: PROTECCIÓN CONTRA ACCIDENTES, SUSTANCIAS PELIGROSAS, RUIDOS Y MAL OLOR, Y LESIONES			
Preguntas	Si	No	Observaciones
¿Existe una reducción de los riesgos en accidentes e incendios?			
¿Se efectúa la debida prevención contra accidentes e incendios?			
¿Existe el acondicionamiento de lugares seguros de trabajo?			
¿Es buena la adquisición y es correcto el mantenimiento de equipos de protección?			
¿Es seguro el manejo de sustancias peligrosas?			
¿Existe una disminución de los riesgos para la salud del trabajador?			
¿Hay un control de las emisiones atmosféricas?			
¿Se han reducido los olores molestos?			
¿Existe una disminución de los ruidos molestos?			

Fuente: Programa Piloto para la Promoción de la Gestión Ambiental en el sector privado de los países en desarrollo citado por (Molina, 2011)