



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

“Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial, aplicado en la empresa  
constructora Guevazco Cía. Ltda.”

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO COMERCIAL**

**Autores:**

Mateo Marcelo Mora Romo

Byron Lizandro Urgiles Bravo

**Director:**

Ing. María José González

Cuenca, Ecuador

2018

## **DEDICATORIA:**

**A mis padres:** quienes me apoyaron durante todo mi proceso formativo y dieron todo su esfuerzo para pagar mis estudios; por enseñarme a ser una persona de bien, constante, dedicado y luchar para salir adelante en la vida.

**A mi esposa:** quien ha sido una persona incondicional y un gran apoyo en mi vida.

**A mi hijo:** ya que me da motivación en el día a día para alcanzar mis metas personales y profesionales, para que así él tenga un buen ejemplo.

**A mis hermanos:** quienes son muy importantes en mi vida y han estado presentes siempre.

**Mateo Marcelo Mora Romo**

## **DEDICATORIA**

**A mi hija Scarlett:** a lo mejor en este momento no entiendas mis palabras, pero cuando logres entender quiero que te des cuenta que eres el motor principal de mi vida, eres la razón por la que me levanto todos los días para esforzarme por el presente y el futuro, en todos mis logros siempre estarás presente.

**A mi esposa Mayra:** por tu apoyo y ánimo que me has brindado cada día para alcanzar cada meta tanto personales como profesionales.

**A mi madre Elsa:** por tu apoyo incondicional en todo momento por tus consejos, por ser una persona de bien, por ser una mujer luchadora y siempre salir adelante a pesar de los duros golpes que te ha dado la vida te amo madre querida eres la mejor.

**A mi padre Rodrigo:** Por demostrarme que para ser grandes no importa el dinero solamente la humildad y la perseverancia siempre admiré tú fuerza de voluntad y ganas de trabajar para salir adelante gracias padre.

**A mis Hermanos:** Darwin y Nayeli gracias por estar siempre apoyándome en cada momento, los quiero mucho.

Finalmente este trabajo de tesis va dedicado a todas las personas de mí alrededor que me ayudaron y apoyaron para culminar mis estudios universitarios.

**Byron Lizandro Urgiles Bravo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros padres, a todos los profesores que estuvieron presentes en nuestro proceso académico, ya que todo lo aprendido nos va a servir en el día a día de nuestra carrera profesional; de igual manera agradecemos a la Ing. María José González directora de nuestra tesis, la cual nos acompañó durante todo el proceso de la misma; también agradecemos al personal administrativo de la empresa Guevazco Cía. Ltda., por brindarnos la información necesaria y permitirnos realizar nuestro trabajo de titulación.

Mateo Marcelo Mora Romo

Byron Lizandro Urgiles Bravo

## **RESUMEN:**

La presente investigación se enfocó en analizar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la constructora Guevazco Cía. Ltda., en base a los diferentes ejes: Gobernabilidad, Relaciones Laborales, Medio Ambiente, Proveedores, Clientes, Comunidades y Políticas Públicas.

Para obtener la información necesaria se realizaron encuestas dirigidas al personal administrativo, empleados, proveedores y clientes. Se analizó y evaluó la gestión de la empresa en los siete ejes de la RSE. Se generaron estrategias y un sistema de indicadores para evaluar el desempeño de la organización y de esta manera contribuir a la toma de decisiones.

## ABSTRACT:

The present investigation focused on analyzing the Corporate Social Responsibility (CSR) management of the construction company Guevazco Ltd. Co. The analysis was based on the different axes: governance, labour relations, suppliers, costumers, communities and public policies. In order to obtain the necessary information, surveys were conducted to the administrative personnel, employees, suppliers and customers. The management of the company in the seven axes of the CSR was analyzed and evaluated. Strategies and a system of indicators were generated to evaluate the performance of the organization to contribute in decision making.

Mateo Marcelo Mora Romo 71343 0980090054

Byron Lizandro Urgilés Bravo 73737 0990688582

Business Administration



Translated by  
*Magali Arteaga*  
Magali Arteaga

## Índice de Contenido

<b>DEDICATORIA:</b> .....	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>III</b>
<b>RESUMEN:</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT:</b> .....	<b>V</b>
<b>INTRODUCCION:</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo I. Marco Teórico</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. La Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2. Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>14</b>
<b>1.5 Tipos de Responsabilidad Social Empresarial:</b> .....	<b>16</b>
<b>1.6 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>20</b>
<b>1.6.1 Dimensión interna:</b> .....	<b>20</b>
<b>1.6.2 Dimensión externa:</b> .....	<b>22</b>
<b>1.7 Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva</b> .....	<b>23</b>
<b>1.8 La Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva en el Mercado</b> .....	<b>26</b>
<b>1.9 Planeación Estratégica y la Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>27</b>
<b>1.10 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial para las empresas</b> .....	<b>28</b>
<b>1.11 Responsabilidad Social en el Ecuador (CERES)</b> .....	<b>29</b>
<b>1.11.1 Misión del CERES:</b> .....	<b>29</b>
<b>1.11.2 Visión del CERES:</b> .....	<b>30</b>
<b>1.11.3 Actividades que realiza el CERES:</b> .....	<b>30</b>

<b>2. Capítulo II. Información general de la empresa Guevazco Cía. Ltda.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1 Historia de la empresa .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2 Información de la empresa .....</b>	<b>33</b>
2.2.1 <i>Principales empresas que han contratado los servicios de Guevazco.....</i>	<i>33</i>
2.2.2 <i>Obras y proyectos actuales de la empresa Guevazco Cía. Ltda. ....</i>	<i>33</i>
2.2.3 <i>Proveedores de la empresa Guevazco Cía. Ltda. ....</i>	<i>34</i>
2.2.4 <i>Lista de maquinaria Guevazco Cía. Ltda. ....</i>	<i>35</i>
<b>2.3 Misión y Visión de la empresa Guevazco Cía. Ltda.....</b>	<b>35</b>
2.3.1 <i>Misión .....</i>	<i>35</i>
2.3.2 <i>Visión .....</i>	<i>36</i>
<b>2.4 Valores y Objetivos de Guevazco .....</b>	<b>36</b>
2.4.1 <i>Valores Organizacionales .....</i>	<i>36</i>
2.4.2 <i>Objetivos de la empresa.....</i>	<i>37</i>
<b>2.5 Marco Legal y Política Empresarial.....</b>	<b>37</b>
2.5.1 <i>Marco Legal.....</i>	<i>37</i>
2.5.2 <i>Política Empresarial.....</i>	<i>38</i>
<b>2.6 Código de Ética de la empresa Guevazco .....</b>	<b>42</b>
<b>2.7 Estructura organizacional .....</b>	<b>46</b>
<b>2.8 Competencia de la empresa Guevazco .....</b>	<b>47</b>
<b>3. Capítulo III. Responsabilidad Social Empresarial de la empresa constructora</b>	
<b>“Guevazco Cía. Ltda.” .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 Levantamiento de la información .....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Encuesta realizada al personal administrativo: .....</b>	<b>49</b>
<b>3.3 Encuesta realizada a los empleados: .....</b>	<b>54</b>
<b>3.4 Encuesta realizada a los proveedores:.....</b>	<b>57</b>
<b>3.5 Encuesta realizada a los clientes .....</b>	<b>59</b>

<b>3.6</b>	<b>Metodología para la evaluación de los resultados obtenidos en las encuestas. .</b>	<b>61</b>
<b>3.7</b>	<b>Análisis de los resultados obtenidos .....</b>	<b>61</b>
3.7.1	<i>Análisis de los resultados obtenidos del Eje Gobernabilidad. ....</i>	<i>62</i>
3.7.2	<i>Análisis de los resultados obtenidos del Eje Relaciones Laborales. ....</i>	<i>63</i>
3.7.3	<i>Análisis de los resultados obtenidos del Eje Medio Ambiente. ....</i>	<i>65</i>
3.7.4	<i>Análisis de los resultados obtenidos del Eje Proveedores.....</i>	<i>66</i>
3.7.5	<i>Análisis de los resultados obtenidos del Eje Clientes. ....</i>	<i>67</i>
3.7.6	<i>Análisis de los resultados obtenidos del Eje Comunidades. ....</i>	<i>68</i>
3.7.7	<i>Análisis de los resultados obtenidos del Eje Políticas Públicas.....</i>	<i>69</i>
3.7.8	<i>Calificación global de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Guevazco .....</i>	<i>71</i>
<b>3.8</b>	<b>Principales acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Guevazco .....</b>	<b>72</b>
<b>4</b>	<b>Capítulo IV. Determinación de Indicadores.....</b>	<b>74</b>
4.1	<b>Indicadores para la empresa Guevazco.....</b>	<b>74</b>
4.2	<b>Manual de manejo de la herramienta propuesta .....</b>	<b>80</b>
4.3	<b>Estrategias para la empresa Guevazco.....</b>	<b>85</b>
4.3.1	<i>Plan de acción.....</i>	<i>86</i>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>89</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>91</b>
	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>93</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>93</b>
	<b>ANEXOS: .....</b>	<b>96</b>

## Índice de Cuadros

<b>Cuadro 1: Responsabilidad Social Empresarial Secundaria</b> .....	19
<b>Cuadro 2: Responsabilidad Social Empresarial Terciaria</b> .....	20
<b>Cuadro 3: Empresas ecuatorianas que han utilizado la Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva</b> .....	24
<b>Cuadro 4: Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	29
<b>Cuadro 5: Clientes de la empresa</b> .....	33
<b>Cuadro 6: Proveedores de la empresa</b> .....	34
<b>Cuadro 7: Maquinaria de la empresa</b> .....	35
<b>Cuadro 8: Valores de la empresa</b> .....	36
<b>Cuadro 9: Obligaciones del Empleador y del Empleado</b> .....	39
<b>Cuadro 10: Prohibiciones del Empleador y de los Empleados</b> .....	40
<b>Cuadro 11: Organigrama de la empresa</b> .....	46
<b>Cuadro 12: Competencia de la empresa</b> .....	47
<b>Cuadro 13: Distribución de encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés</b> .....	48
<b>Cuadro 14: Escalas de evaluación de las encuestas</b> .....	61
<b>Cuadro 15: Evaluación del cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial</b> ...	62
<b>Cuadro 16: Resultado del Eje Gobernabilidad</b> .....	62
<b>Cuadro 17: Resultado del Eje Relaciones Laborales</b> .....	64
<b>Cuadro 18: Resultado del Eje Medio Ambiente</b> .....	65
<b>Cuadro 19: Resultado del Eje Proveedores</b> .....	66
<b>Cuadro 20: Resultado del Eje Clientes</b> .....	68
<b>Cuadro 21: Resultado del Eje Comunidades</b> .....	69
<b>Cuadro 22: Resultado del Eje Políticas Públicas</b> .....	70
<b>Cuadro 23: Calificación global de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial</b> ...	71
<b>Cuadro 24: Principales acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Guevazco</b>	72
<b>Cuadro 25: Indicadores de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	75

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1: Tipos de Responsabilidad Social Empresarial .....</b>	<b>17</b>
<b>Gráfico 2: Pestañas de la Herramienta Propuesta.....</b>	<b>80</b>
<b>Gráfico 3: Funcionamiento de la Pestaña DATOS 1/2 .....</b>	<b>81</b>
<b>Gráfico 4: Funcionamiento de la Pestaña DATOS 2/2 .....</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico 5: Funcionamiento de la Pestaña TABLERO DE CONTROL .....</b>	<b>83</b>
<b>Gráfico 6: Funcionamiento de la Pestaña Gráficos 2017 .....</b>	<b>84</b>

## **INTRODUCCION:**

La Responsabilidad Social Empresarial en la actualidad es un tema de gran interés tanto social como empresarial, debido a que ambas partes se benefician de la misma; ya que si las empresas realizan una buena gestión de la Responsabilidad Social Empresarial con sus stakeholders (accionistas, gerentes, empleados, proveedores, clientes, comunidad y gobierno) le genera una gran mejora en su modelo productivo, lo que la conlleva a generar mejores resultados en su producción, mayores beneficios financieros a mediano y largo plazo, mejora la imagen de la empresa y logra fidelizar con esto a una mayor parte de sus clientes; hay que considerar que la responsabilidad social de una empresa depende y es directamente proporcional a los valores y a la cultura organizacional de la misma. Por otra parte, la sociedad se beneficia de esta al obtener una mejor calidad de vida, ya que al relacionarse con la empresa ésta le brindará mejores oportunidades de desarrollo personal y profesional a los clientes internos; mientras que la comunidad se beneficiará de las obras o proyectos que la empresa desarrolle para el bienestar de las personas que se encuentran dentro del medio en el que realizan sus actividades.

Este trabajo se enfocará fundamentalmente en tres áreas de desarrollo; la primera dirigida a la parte teórica de la Responsabilidad Social Empresarial, la Estrategia Empresarial y la Ventaja Competitiva que se puede conseguir mediante una buena gestión de la misma; la segunda, que se orientará a realizar un análisis de la percepción que tienen tanto de los participantes internos como los participantes externos de la empresa Guevazco Cía. Ltda., en cuanto al manejo y gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de la misma, para lo cual se tendrá que acceder a las políticas, procesos y procedimientos de la empresa; y se realizarán encuestas para indagar sobre el tema.

Finalmente, con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas y enfocadas a cada uno de los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial, se podrán generar recomendaciones y establecer estrategias e indicadores referentes a la gestión de la misma, que ayuden a la empresa a tomar decisiones, mejorar su gestión, mejorar su imagen corporativa y crear ventaja competitiva a través de este ámbito.

## Capítulo I. Marco Teórico

En el presente trabajo se estudia a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en general, y el enfoque que se ha dado en la constructora Guevazco Cía. Ltda., la misma que es parte de las pequeñas y medianas empresas constructoras, del cantón Cuenca Provincia del Azuay. Empresa que no debe estar ajena a la argumentación actual de la RSE que es de suma importancia para el desarrollo económico y social de la ciudad y del país, por el impacto en la generación de empleo y su efecto dinamizador en actividades económicas que esta desarrolla.

### 1.1. La Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad Social Empresarial desde las dimensiones interna y externa; reconoce que las empresas privadas y en este caso la constructora Guevazco Cía. Ltda., tienen una responsabilidad con sus accionistas y la sociedad.

L. Wheelen Thomas y Hunger J. David (2007) en su libro *Administración Estratégica y Política de Negocios* (p. 56) sostiene que: “El concepto de Responsabilidad Social Empresarial propone que una corporación privada tiene responsabilidades con la sociedad que van más allá de obtener utilidades”, entonces las decisiones estratégicas no solo afectan al entorno empresarial.

En la actualidad existe abundante material y construcción de teorías alrededor del concepto de la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, toda la literatura sobre el tema se origina en la administración y la gestión estratégica de actividades llamadas “socialmente responsables”. (Mejia, 2006)

Las discusiones sobre conceptos y dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial no son nuevas, desde la mitad del siglo XX, diferentes pensadores, académicos e investigadores se interesaron en el tema y los primeros antecedentes.

Para iniciar este estudio de la Responsabilidad Social Empresarial, abordaremos el debate que se ha centrado entre dos posiciones: la de Milton Friedman y la de Archie Carroll:

El primer enfoque, le corresponde a Milton Friedman, quien argumenta en contra de la responsabilidad social, y se refiere a la responsabilidad social de una empresa como a una “doctrina fundamentalmente subversiva o revolucionaria” y declaro que:

*Existe una y sólo una responsabilidad social de la empresa: usar sus recursos y participar en actividades diseñadas para incrementar sus utilidades mientras permanezca dentro de las reglas del juego, es decir, siempre que participe en una competencia abierta y libre sin engaño ni fraude. (Wheelen & Hunger, 2007, pág. 57)*

Como podemos observar de las aseveraciones de este autor neoliberal se desprende que la empresa debe privilegiar el bienestar privado de los accionistas de la empresa sobre el bien común de sus stakeholders (accionistas, gerentes, empleados, proveedores, clientes, comunidad y gobierno).

El segundo enfoque proporcionado por Archie Carroll, quien en 1979 aporta una visión aún más completa del tema, proponiendo una definición de Responsabilidad Social Empresarial, compuesta por cuatro pilares básicos o dimensiones necesarias, enmarcándola en el modelo de empresa que se comporta socialmente responsable. Las definiciones desarrolladas hasta

entonces, contemplaban que la empresa debía generar utilidades, cumplir con la ley e ir más allá de estos aspectos, sin embargo, Carroll conceptúa sobre la necesidad de ampliar el concepto, teniendo en cuenta un extenso rango de responsabilidades de la empresa para la sociedad en general. Su definición de dicha época es: “La responsabilidad social de los negocios incluye aspectos económicos, legales, éticos y discrecionales, enmarcados en las expectativas que la sociedad tiene de la empresa en un momento determinado” (Carroll, 1979, pág. 500)

***Las responsabilidades económicas***, es la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso. (Carroll, 1991)

***Las responsabilidades legales***, tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios. (Carroll, 1991)

***Las responsabilidades éticas***, se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa, es decir, sus stakeholders. (Carroll, 1991)

***Las responsabilidades discrecionales***, en donde se realizan contribuciones voluntarias a la sociedad y para la sociedad. (Carroll, 1991)

## **1.2. Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial**

Aun cuando son numerosos los estudios que se han realizado sobre el tema, todavía no existe consenso en cuanto a la definición del término RSE. Es notorio que los estudios realizados en este campo han crecido de forma significativa, existiendo una gran cantidad y variedad de teorías, enfoques y terminologías. (Garriga & Melé, 2004)

Rodríguez (2007), plantea que la Responsabilidad Social Empresarial puede entenderse fundamentalmente desde dos perspectivas: una, llamada Instrumental, a través de la cual la empresa busca mejorar su imagen corporativa y fortalecer su reputación, lo que genera para la empresa activos intangibles, diferenciación, motivación del personal y en definitiva, riqueza; y otra, llamada por el autor como Responsabilidad Social Empresarial Avanzada, en la que la riqueza que se pretende crear es compartida por los diferentes grupos de interés, buscando relacionar y entrelazar de forma efectiva la participación de la empresa en la solución de los problemas o necesidades de sus stakeholders, convirtiéndose para ello en una empresa pluralista; es decir, que acepta y reconoce las diferentes posiciones, pensamientos, tendencias o creencias dentro de la sociedad en la que realiza sus actividades, obras o proyectos.

Para Guédez (2006), existe una definición connotativa que la define como el ejercicio ético y sustentable de la competitividad, donde se articulan las perspectivas planteadas por Rodríguez (2007); otra, descriptiva, que se refiere al conjunto de estrategias que permiten identificar y atender, anticipar y sobrepasar, las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés internos y externos. Una tercera que llama operativa, que complementa los conceptos anteriores y pone de manifiesto su operatividad.

Otra definición puede encontrarse en la Norma ISO 26000, según la cual la Responsabilidad Social Empresarial, es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; que tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; que la misma esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (International Organization for Standardization, 2010)

Para el banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Responsabilidad Social Empresarial son prácticas que las empresas utilizan para evitar daños a la sociedad y al mismo tiempo promover el bienestar de los grupos de interés o stakeholders.

La organización Internacional del Trabajo (OIT), puntualiza que la Responsabilidad Social Empresarial es una iniciativa de carácter voluntaria, donde se encuentra un conjunto de acciones positivas que toman en cuenta y consideración las empresas para que sus actividades tengan resultados que sean aceptados por la sociedad, con los que afirman los principios y valores éticos por los que se rigen, tanto en los métodos propios implementados por las empresas y en su relación con los demás actores internos y externos.

La Asociación Española de Contabilidad y Administración, define a la Responsabilidad Social Empresarial como el compromiso voluntario que tienen las empresas para el desarrollo sostenible de la sociedad y la preservación del medio ambiente, empezando desde su conducta responsable hacia las personas y grupos de interés con los que interactúa. (Sánchez, 2013)

El estudio de la Responsabilidad Social Empresarial actúa como herramienta básica y necesaria para orientar la toma de decisiones en la valoración de un proyecto tanto en aspectos económicos, sociales, poder de negociación, medioambientales, para incrementar la rentabilidad empresarial “un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver. (Baca Urbina, 2013)

La RSE es definida como un estilo de gestión empresarial, que reconoce que la existencia de una relación de interdependencia entre la empresa y sus stakeholders, cuyos intereses deben asumirse para beneficio mutuo.

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser considerada como una política fundamental de las empresas, que involucra un compromiso y acción permanente, y que tiene una dimensión tanto interna como externa, ya que involucra a todos sus stakeholders. Se basa en principios éticos y valores, y se orienta tanto a accionistas, administradores, trabajadores, proveedores y clientes de la empresa, así como la comunidad y sociedad.

La Dirección del Trabajo de Santiago, señala que la Responsabilidad Social Empresarial comprende un conjunto de prácticas y acciones que las empresas asumen con el objetivo de alcanzar un equilibrio entre el bienestar social, protección ambiental, derechos humanos y rentabilidad económica; en la búsqueda de que las empresas conjuntamente con el Estado, contribuyan a la construcción de una sociedad sustentable y equitativa. (Dirección del Trabajo Santiago, 2005)

La RSE atiende las expectativas e intereses de diferentes grupos relacionados con la empresa, es decir, inversionistas, colaboradores, empleados, proveedores, gobierno, organizaciones

sociales, comunidades, clientes e intereses relacionados con el medio ambiente. Así mismo, se desarrolla enmarcada y alineada a los derechos internacionales.

Según la Iniciativa de las Naciones Unidas “Pacto Global”, la Responsabilidad Social Empresarial se puede plantear en tres planos, a saber:

1) *Derechos humanos*: enmarcados en estándares internacionales como la Declaración internacional de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

2) *Derechos laborales*: enmarcados en los cuatro principios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y del Derecho del Trabajo.

3) *Derechos ambientales*: responsabilidad sobre los impactos ambientales generados por su actividad productiva, lo cual incluye la gestión de recursos naturales, control de contaminación, manejo de desechos, el ciclo del producto y más allá de esto, la participación activa y constante en la mejora de los problemas que se pueden ocasionar (salud, vivienda, agua, energía, transporte y deterioro del ambiente) para y de la comunidad en la cual se desarrollan las actividades y a la que pertenecen sus empleados y otros grupos de interés de la empresa. (Núñez, 2003)

### **1.3. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial**

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta del siglo pasado, y como consecuencia de la comprobación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma importancia la teoría relativa a la existencia de una responsabilidad

social empresarial, que parte de la importancia y trascendencia del papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones.

Desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclama la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la empresa. (Reyno, 2006)

Antes de la década de los sesenta, se pensaba que la responsabilidad de las empresas era únicamente tener ganancias y generar utilidades. Actualmente, esta concepción no es suficiente; además de generar utilidades para sus accionistas o dueños, la empresa debe tomar en cuenta que sus actividades y procesos afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones.

Como consecuencia, un número creciente de organizaciones consideran que la Responsabilidad Social Empresarial es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la empresa dentro de la comunidad, sino que también implica el diálogo y la interacción con todos sus stakeholders relacionados. Para que la empresa actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos productivos y de gestión y, por lo tanto, la Responsabilidad Social Empresarial pasa a formar parte integral de sus estrategias y de su sistema de planeación interna y estratégica.

La relación empresa-sociedad, fomenta las acciones que actúan en beneficios de diversos sectores sociales, la Responsabilidad Social Empresarial tiene como sustento los valores que se tiene dentro de la empresa y debería estar plasmada en las políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales con la intención de institucionalizarla. De lo contrario, se corre el riesgo de implementar prácticas que, si bien pueden ser socialmente responsables, al no estar definidas en un programa institucional están en peligro de no ser llevadas a cabo ante cualquier eventualidad, crisis presupuestal, cambio en de directivos de la empresa o simplemente porque se considera un gasto innecesario. (Reyno, 2006)

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial es inherente a la empresa, recientemente se ha transformado en una nueva forma de gestión y de crear negocios, inclusive de aumentar las ventas y generar ganancias, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. (Reyno, 2006)

La Responsabilidad Social Empresarial puede ser considerada como una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de su tamaño, sector al que pertenece, su industria, su nacionalidad y de los productos o servicios que esta ofrece al público y a los clientes.

Por lo anterior, se entiende que la Responsabilidad Social Empresarial no es algo ajeno a la función original de la empresa, por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o

externamente, a grupos y comunidades relacionados con sus operaciones. Es la capacidad de responder a dichos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos, creando mejores negocios al atender estas expectativas. (Stoner, Freeman, & Gildert, 2005)

La Responsabilidad Social Empresarial y sus actividades tienen que ser voluntarias e ir más allá de las obligaciones legales, pero en armonía y de la mano con la ley. La Responsabilidad Social Empresarial exige el respeto de los valores universalmente reconocidos y del marco legal existente, con lo que, la empresa puede contribuir al desarrollo del país al maximizar los beneficios económicos, sociales y ambientales de sus actividades y operaciones; realizar inversiones sociales e involucrarse en el debate de políticas públicas a nivel local, nacional e internacional, entre otras muchas acciones que se puede emprender. (Stoner, Freeman, & Gildert, 2005)

La Responsabilidad Social Empresarial no debe confundirse con prácticas de filantropía, éticas o ambientales exclusivamente, ni con cualquier otra actividad adicional al propósito de la empresa. Su implementación a sus operaciones y gestión conlleva actividades de medición y reporte de sus impactos y su relación con el desempeño de la empresa, por lo que exige de la misma una rendición de cuentas y transparencia. Además, hoy en día la sociedad comienza a exigir cambios en los negocios y una mayor participación de las empresas en los problemas sociales y ambientales. La Responsabilidad Social Empresarial, es un término referente al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, que se derivan de los impactos que la actividad de las empresas producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (Nevárez & Cota, 2006)

Por otro lado, la aspiración de una empresa por la responsabilidad social se fundamenta en el reconocimiento de la mutua interdependencia de todos los actores sociales, económicos y ambientales afectados positiva o negativamente por la actividad de la organización, y por lo tanto en el reconocimiento de que todos ellos cuentan con intereses legítimos sobre estas actividades.

Según Verduzco (2006), la perspectiva más difundida internacionalmente es la que identifica a la Responsabilidad Social Empresarial con el desempeño corporativo, entendido este como el papel deben desempeñar las empresas en beneficio de sus respectivas comunidades. Sin embargo, Rochlin (2005), dice que todavía hay mucha confusión sobre su alcance real porque hay personas que la confunden con actos de buena voluntad como construir escuelas en los lugares donde operan sus empresas o incluso con filantropía, como realizar donaciones a fundaciones culturales o artísticas. Porto y Castromán (2006), coinciden con lo anterior al indicar que no se ha logrado una distinción de la Responsabilidad Social Empresarial comúnmente aceptada ni existe institución internacional alguna con el poder de desarrollarla.

Sin embargo, paulatinamente se va acotando este concepto y se resalta su carácter de iniciativas voluntarias en torno a tres aspectos: el medioambiental, el laboral y la ética del comportamiento empresarial con los diversos grupos de interés con los que se relacionan las empresas, es decir, con sus stakeholders. (Barroso, 2007)

González (2016), amplía el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, y dice que esta se encuentra relacionada directamente con el desarrollo sostenible, de forma que los aspectos fundamentales a considerar son los económicos, sociales y ambientales donde se desarrollan 7 ejes para cada aspecto.

## **1.4 Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial**

### ***1. Gobernabilidad:***

Es el eje principal, del cual se derivan los demás. La gobernabilidad hace referencia a los procesos y estructuras que están establecidos dentro de una organización, desde este eje se define el carácter de la empresa, su forma de ser, actuar y tomar decisiones, promoviendo la transparencia interna y externa. Este eje se relaciona directamente a la cultura organizacional con la que cuentan las empresas y al código de ética de las mismas.

### ***2. Público Interno:***

Este eje hace referencia a la calidad de vida laboral, donde está concentrado el capital humano de la empresa, considerando que talento humano es la parte más importante y valiosa en la empresa; ya que la empresa cuenta con personas que colaboran para que la misma pueda cumplir y alcanzar sus objetivos.

A dicho capital humano, se les debe ofrecer condiciones óptimas y adecuadas para el cumplimiento de sus labores ayudándoles en el crecimiento personal y profesional, de esta manera se logra que se genere una cultura con la que los colaboradores se identifican y se promueve un sentimiento de pertenencia a la empresa, generando su lealtad y compromiso.

### ***3. Medioambiente:***

El capital humano que labora dentro de la empresa y para la empresa debe estar capacitado en temas de educación ambiental, tomar conciencia en el cuidado del entorno natural y ambiental, saber cómo se realizan los negocios y actividades de la empresa; y con esto lograr el uso correcto de los equipos y materiales, para así reducir las emisiones generadas por la empresa; es decir, aplicar las técnicas de producción más limpia que asegura la sostenibilidad de los recursos naturales.

#### ***4. Proveedores:***

Las organizaciones nunca están solas, forman parte de una cadena productiva, así este eje forma parte de la selección de proveedores, la misma que contribuye para crear una relación responsable y sostenible entre una empresa y sus proveedores, basada en el intercambio transparente de información, tecnologías e ideas. De tal manera que se beneficien mutuamente, para generar incrementos en la productividad reduciendo costos y adaptándose mutuamente a las necesidades del mercado.

#### ***5. Mercadeo responsable:***

Este eje hace énfasis a la importancia que tiene el servicio y atención al cliente, se refiere a la responsabilidad que tiene la empresa con sus clientes y consumidores. Este eje, se lo define como el conjunto de herramientas necesarias que buscan generar e incrementar los ingresos de las empresas, garantizando la supervivencia empresarial, respetando el desarrollo social de quienes lo rodean. Las organizaciones deben adaptarse a las necesidades de sus clientes cumpliendo con estándares de calidad, mejorando servicios para fortalecer la marca de la empresa.

#### ***6. Comunidades:***

Este eje dio origen a temas de interés global como son las inversiones sociales estratégicas, donde las empresas deben contribuir al desarrollo social y económico de los sectores en los que brinda sus servicios o desarrolla sus funciones. Para cumplir con este eje, la empresa puede realizar prácticas de buenos vecinos, apoyo comunitario y liderazgo social, donde se fomenta la relación de ganar- ganar, logrando la confianza de la comunidad y reforzando de manera positiva la reputación de la empresa.

## ***7. Políticas públicas:***

En este eje las empresas tienen la oportunidad de convertirse en ciudadanos corporativos al contribuir con el desarrollo del país, donde se forman alianzas importantes que permiten desarrollar estrategias público-privado a través de proyectos. (González, 2016)

El reto que tienen las empresas es hacer realidad, desde la acción y la práctica, una visión positiva de la Responsabilidad Social Empresarial. Es decir, alcanzar una buena relación con sus stakeholders, en la cual exista participación y comunicación permanente, la vivencia de valores traducida en el respeto de las reglas de juego de todos y cada uno de ellos a través de políticas establecidas, logrando con el día a día de la empresa una acción plenamente responsable ante la sociedad, actuando con coherencia frente a los valores y principios que ellas mismas promueven en todas sus actuaciones y decisiones, es decir, la oportunidad de establecer un proceso de aprendizaje que expresa la visión de futuro de una empresa, que define el tipo de empresa que se quiere ser y formar y la contribución que se pretende que la empresa haga a la sociedad. (Lozano, 2009)

### **1.5 Tipos de Responsabilidad Social Empresarial:**

En diciembre del 2006, Michael Porter y Mark R, Kramer en su obra Estrategia y Sociedad define 2 tipos de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, las mismas que son:

#### ***a) Responsabilidad Social Empresarial Reactiva***

Este tipo de Responsabilidad Social Empresarial comprende dos elementos: el primero es actuar como buen ciudadano corporativo donde se busca generar buenas relaciones con los

gobiernos locales y todo el entorno que rodea a la empresa en beneficio de los stakeholders relacionados con la misma.

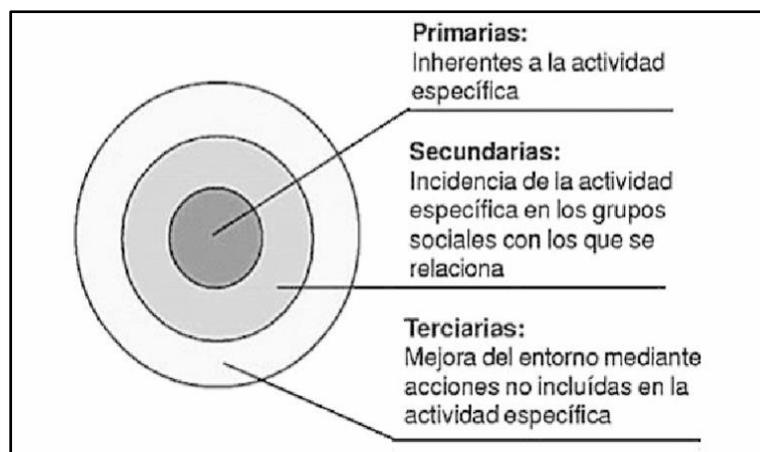
El segundo elemento hace referencia a la mitigación del daño que provocan las empresas al realizar sus actividades de cadena de valor; muchas empresas adoptan medidas como los estándares Global Reporting Initiative (GRI), que hacen referencia a los estándares globales de sustentabilidad donde se encuentran las mejores prácticas conocidas a nivel mundial para informar sobre los distintos tipos de impactos sociales, económicos y ambientales.

### ***b) Responsabilidad Social Empresarial Estratégica***

Este tipo de Responsabilidad Social Empresarial busca de cierta forma realizar actividades de forma diferente a otras empresas, donde se aplica las ideas de negocio estratégico que las empresas desean aplicar internamente, para obtener resultados positivos en el aspecto externo con el fin de tener reconocimiento y posicionamiento en el mercado. (Porter & Kramer, 2006)

Según Fernández (2005), en su libro *Responsabilidad Social Corporativa*, describe distintos tipos de Responsabilidad Social Empresarial considerando trabajadores y comunidad, los mismos que se reflejan en el siguiente

**Gráfico 1: Tipos de Responsabilidad Social Empresarial**



**Fuente:** (Fernández R. , 2005)

A continuación se explicará a que hace referencia cada tipo de Responsabilidad Social Empresarial que se indica en el *Gráfico #1*.

### ***Responsabilidad Social Empresarial primaria***

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas, es decir, suministrar productos y/o servicios de calidad, y aceptables en plazo y precio; las empresas deben brindar productos o servicios que provengan de actividades lícitas, sin explotación de personas, sin uso de mano de obra infantil y sin realizar actos de corrupción en ninguna de las etapas de su cadena de valor.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible que mejore su posición competitiva, pues la rentabilidad es una condición necesaria para que una empresa crezca y pueda ser sostenible en el tiempo.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas, es decir, se debe ofrecer puestos de trabajo que fomenten el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de una empresa, ya sea pequeña, mediana o grande; las empresas deben proporcionar buenas condiciones de trabajo para que a través de esto logren brindar al público productos y/o servicios de calidad y por ende ser competitivos dentro de un sector o industria.
- Evitar tratar al trabajador como un instrumento productivo, se tiene que pagar salarios que permitan a las personas vivir de una manera digna, se tiene que dar incentivos, beneficios y un ambiente laboral adecuado para que las personas se sientan motivadas y colaboren con la empresa de una manera óptima para lograr y llevar a cabo sus objetivos.

- Respetar el medio ambiente, se debe tener un control ambiental con el que se pueda evitar y minimizar la contaminación del mismo, esto se lo puede lograr con el correcto uso de los recursos naturales. Para tener un control adecuado en cuanto al medio ambiente, se tiene que realizar previamente una evaluación ambiental a la empresa.
- Cumplir las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los contratos y compromisos adquiridos con cada uno de sus grupos de interés; la legislación proporciona un marco con el cual se puedan desarrollar relaciones económicas civilizadas y humanas, de acuerdo a la ética que se tiene. (Fernández R. , 2005)

***Responsabilidad Social Empresarial secundaria***

***Cuadro 1: Responsabilidad Social Empresarial Secundaria***

<b><i>Responsabilidad Social Empresarial Secundaria</i></b>	
<b><i>Responsabilidad Social Empresarial secundaria con los trabajadores</i></b>	<b><i>Responsabilidad Social Empresarial secundaria con la comunidad</i></b>
➤ Ofrecer calidad de vida en el trabajo en equilibrio con la vida extra-laboral, a través de condiciones de trabajo que beneficien a los trabajadores, por ejemplo: se puede flexibilizar las horas de trabajo para que los trabajadores puedan atender las responsabilidades que pueden tener en la casa con sus hijos, brindar servicio de guardería y facilitar cambios de turno.	➤ Facilitar el empleo y la actividad económica en la comunidad.
➤ Proporcionar un empleo lo más estable posible, generar trabajos con estabilidad laboral mediante contratos de trabajo beneficiosos para ambas partes, y brindando la posibilidad de crecimiento dentro de la empresa.	➤ Contribuir a mejorar el medio ambiente del entorno.
	➤ Colaborar a la formación de los estudiantes.
➤ Aportar información transparente, sobre la situación de la empresa, la información de la misma debe ser proporcionada al personal que la requiera de una manera pertinente y transparente.	➤ Integrar al trabajo personas con discapacidad.
	➤ Promocionar productos y servicios que contribuyan a un entorno social más humano.

**Fuente:** (Fernández R. , 2005)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

## **Responsabilidad Social Empresarial terciaria**

**Cuadro 2: Responsabilidad Social Empresarial Terciaria**

<b>Responsabilidad Social Empresarial Terciaria</b>	
<b>❖ Responsabilidad Social Empresarial terciaria con los trabajadores</b>	<b>❖ Responsabilidad Social Empresarial terciarias con la comunidad:</b>
➤ Facilitar el trabajo a tiempo parcial para las personas que necesiten siempre y cuando no presente un obstáculo al proceso productivo.	➤ Difundir valores para la creación de una nueva cultura organizacional.
➤ Flexibilidad de horario laboral.	➤ Contribuir a la mejora del entorno sociocultural.
➤ Asesoramiento jurídico al personal en caso de requerirlo.	➤ Diseñar proyectos para el desarrollo local y regional.
➤ Incentivos a la formación personal y profesional.	➤ Ayudar a colectivos necesitados.
➤ Promover y facilitar el bienestar personal y familiar.	➤ Asignar un porcentaje de las utilidades para el crecimiento de países en desarrollo.
➤ Organizar actividades recreativas.	

**Fuente:** (Fernández R. , 2005)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

### **1.6 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial**

#### **1.6.1 Dimensión interna:**

Comprende la responsabilidad de la empresa en el ámbito laboral, la cual no debe apuntar únicamente al cumplimiento de sus obligaciones sino favorecer el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores. (Dirección del Trabajo Santiago, 2005)

Para cumplir con lo mencionado, las empresas tienen que:

- a) **Gestionar los recursos humanos:** se tiene que atraer personal cualificado y lograr que se queden dentro de la empresa, esto se puede conseguir mediante prácticas responsables de contratación, no discriminatorias.
- b) **Seguridad y Salud en el trabajo:** las empresas hoy en día deben contar con programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Se tiene que establecer también un manual de salud y seguridad ocupacional dentro de la empresa, el mismo que debe ser difundido a toda la organización.
- c) **Adaptación al cambio:** debido a la amplia reestructuración industrial, las empresas deben reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable, es decir, deben tomar en cuenta las preocupaciones e intereses de todos los afectados por los cambios y decisiones tomadas.
- d) **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales:** las empresas de forma voluntaria crean sistemas de ecoauditoría y ecogestión en la organización, para estimular la mejora constante del rendimiento ecológico.
- e) **Trabajadores:** los mismos a los que hay que darles una justa retribución económica, salud y seguridad, respeto, estabilidad laboral y desarrollo personal y profesional en igualdad de condiciones.
- f) **Accionistas:** existen dos tipos de accionistas, el accionista que se involucra en la gestión de la empresa y en la marcha del negocio, y el accionista que busca exclusivamente una rentabilidad económica a su inversión (por lo que puede ser más adecuado incluirlo como grupo de interés externo). Los accionistas con intención de pertenencia que se involucra en la gestión de la empresa, son aquellos que van a apoyar e incentivar que la empresa sea responsable socialmente. (Fernández R. , 2005)

### **1.6.2 Dimensión externa:**

Se aplica en la cadena productiva de la empresa, basada en el respeto hacia el medio ambiente, el aporte al desarrollo económico y social de la comunidad, así como la responsabilidad frente a sus clientes y proveedores. (Dirección del Trabajo Santiago, 2005)

Dentro de esta dimensión hay que considerar los siguientes puntos:

- a) **Comunidades Locales:** la responsabilidad social de las empresas también engloba la integración e interacción de las mismas con su entorno local, proporcionando empleo, salarios, prestaciones e ingresos fiscales para el Estado. Se tiene que establecer relaciones positivas con la comunidad local.
- b) **Socios comerciales, proveedores y consumidores:** las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena productiva.
- c) **Derechos humanos:** los derechos humanos es un tema complejo, ya que abarca problemas políticos, jurídicos y éticos. Cada vez hay un mayor número de empresas que establecen su compromiso con los derechos humanos en sus códigos de ética.
- d) **Problemas ecológicos mundiales:** debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y su consumo de recursos a nivel global.
- e) **Grupos de opinión, administraciones públicas y sociedad en general** (Fernández R. , 2005)

Sea cual sea la dimensión en la que una empresa participe, todos los grupos de interés tienen algunas necesidades en común, que son:

- Transparencia informativa, es decir, desean conocer algunos aspectos de la empresa en el presente y en un futuro de la misma.
- Participación, es decir, la comunicación permanente es muy importante cuando se quiere establecer una relación de beneficio mutuo y se desea conocer cuáles son las necesidades de las partes interesadas.
- Beneficio mutuo, es decir, los stakeholders con los que interactúa la empresa esperan tener contraprestaciones de la empresa que les permitan desarrollarse tanto social, ambiental y económicamente en forma equitativa y a largo plazo. (Fernández R. , 2005)

### **1.7 Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva**

La ventaja competitiva es una característica diferente que tiene una organización con respecto a sus competidores que le brinda la capacidad para alcanzar rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo. (Fernández A. , 2012)

Las organizaciones, una vez que desarrollan sus operaciones con buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, pueden observar y darse cuenta del impacto que tienen sus decisiones en el entorno y la sociedad, es decir, empiezan a actuar como ciudadanos corporativos donde buscan una ventaja significativa por encima de las demás empresas; esperando resultados positivos a largo plazo tanto cuantitativos como cualitativos para la organización. Todo esto depende en gran medida de la ejecución e intervención en la sociedad al realizar sus actividades con el fin de convencer tanto a la comunidad como al mercado de los beneficios y el valor que su gestión aporta, haciendo una entidad atractiva para consumidores y accionistas para mejorar su reputación, ser una marca reconocida y para entrar a nuevos mercado. (Agueros, Rodriguez, & Sandoval, 2013)

En cuanto a empresas ecuatorianas que han utilizado su gestión de Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva destacan las siguientes: Adelca, Avitalisa, Producbanco, Nestlé. (Valencia, 2015)

En el cuadro que se presenta a continuación, se indicarán algunas de las razones por las cuales las empresas mencionadas anteriormente destacan con la gestión que realizan de la Responsabilidad Social Empresarial.

***Cuadro 3: Empresas ecuatorianas que han utilizado la Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva***

EMPRESA	RECONOCIMIENTO
Adelca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condecoración GRAN CRUZ en reconocimiento al servicio, productividad, gobierno corporativo y tecnología.</li> <li>• Empresa Ganadora absoluta en las diez menciones de honor y del Reconocimiento Anual “General Rumiñahui” por su destacado desempeño en la aplicación de prácticas competitivas, éticas, comprometidas con la comunidad y que sobresalen por cumplir a cabalidad con las obligaciones laborales, tributarias y ambientales.</li> <li>• Adelca ha logrado ser la primera empresa siderúrgica ecuatoriana en certificar su Sistema de Gestión Integrado. Esto lo ha hecho de acuerdo a las exigencias de las normas ISO 9001 de calidad; ISO 14001, de Medio Ambiente y OHSAS 18001 de Seguridad y Salud Ocupacional. (Redacción EKOS, 2012)</li> </ul>
Avitalisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación óptima: la empresa cuenta con convenios con Universidades del país como: Universidad Nacional de Loja, Escuela Politécnica del Ejército, Universidad Central del Ecuador, entre otras, en donde se reclutan egresados de Medicina Veterinaria para que realicen pasantías en las unidades productivas, donde posteriormente se observara a los mejores elementos para unirlos a su fuerza laboral.</li> <li>• Ambiente de trabajo ideal: Avitalisa impulso el programa de Granjas Integradas con el objetivo de beneficiar a personas particulares. Este proyecto solidario cuenta con servicio escolar para los hijos de los productores, viviendas adecuadas, servicio médico, seguridad en el trabajo y salud ocupacional. (Revista EKOS, 2014)</li> </ul>

EMPRESA	RECONOCIMIENTO
Produbanco	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa Produbanco apoyó el Pacto Global (Global Compact), el mismo que fue una iniciativa de las Naciones Unidas para impulsar la implementación de 10 principios éticos universalmente aceptados, que tienen por objetivo mejorar y promover la Responsabilidad Social Empresarial en las áreas de derechos humanos y empresa, medio ambiente, normas laborales, lucha contra la corrupción, actividades y estrategias de negocios de las empresas. (Produbanco Grupo Promerica, 2017)</li> </ul>
Nestlé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa generó el programa niños saludables donde su lema dice: “Porque los alimentos y la nutrición son básicos para la salud y constituyen el núcleo del negocio de NESTLÉ y su razón de ser”.</li> <li>• También implementó el programa sembrando agua, debido a que el mantenimiento de su calidad y disponibilidad es esencial para la vida, la producción de alimentos y para las operaciones de Nestlé. (NESTLE, 2017)</li> </ul>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

La Responsabilidad Social Empresarial debe influir en la empresa de modo transversal, es decir, en todas las dimensiones internas y externas de la misma, y en cada uno de los ámbitos en los que se relaciona con sus stakeholders; tanto en el área económica, social y medioambiental, en donde la práctica se evidencie con coherencia y valores corporativos complementados de Responsabilidad Social Empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial es de vital importancia para que la empresa afronte las diferentes demandas o exigencias del mercado al cual pertenece, exigencias que constituyen la necesidad de un valor agregado normativo que va más allá de las obligaciones legales, sociales, ambientales y económicas, que genere ventajas competitivas y beneficios sociales adicionales a los económicos, que se traducen en bienestar para sus diferentes grupos de interés, además de la imagen y reputación que se proyecta y construye por parte de la empresa hacia el público y que le permiten fortalecer el posicionamiento e identidad de su marca y productos dentro de la industria. (Jaramillo, 2015)

## **1.8 La Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva en el Mercado**

El mercado global donde se desarrollan todas las actividades comerciales está en constante cambio, donde se exige un arduo trabajo a empresas y economías que están dispuestas a arriesgarse para abordar nuevos negocios socialmente responsables con el fin de ser reconocidas como organizaciones más competitivas al gestionar y manejar éticamente sus negocios y actividades.

Para esto, las empresas deben fortalecer sus procesos y su forma de llegar al mercado trabajando en su imagen corporativa y posicionarse como empresas socialmente responsables, por lo que una de las principales obligaciones es reforzar su ventaja competitiva dando a conocer a sus clientes y a sus grupos de interés las acciones que realiza en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, así con el valor de sus productos o servicios. (Agüeros, Rodríguez, & Sandoval, 2013)

En el año 2007 Sabin Azua, dijo en su obra LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, CORPORATIVA COMO REFUERZO DE LA ESTRATEGIA Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL “En mi opinión, la primera responsabilidad que tienen las empresas es cumplir con sus principios básicos: desarrollar productos y servicios que sean útiles para la comunidad, que genere empleo de calidad y respete el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, crear suficiente riqueza de forma que se consolide el proyecto empresarial en el largo plazo; todo ello dentro del estricto respeto a las comunidades en las que desarrolla su actividad, contribuyendo al bien común, de acuerdo con lo expresado por el Profesor Miguel Ángel Gallo en su libro: ‘La Responsabilidad Social de la Empresa’, en donde dice que no cree que existan empresas competitivas en el largo plazo que no sean empresas comprometidas con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Las empresas que manifiestan un fuerte compromiso de fomento de la competitividad son aquellas que contribuyen al progreso económico, social y medioambiental a lo largo del tiempo, desde un profundo respeto por los derechos humanos en todos sus ámbitos geográficos de actuación, tienen una fuerte interrelación con el entorno competitivo en el que trabajan” (Azua, 2007)

### **1.9 Planeación Estratégica y la Responsabilidad Social Empresarial**

A nivel de gestión empresarial, el concepto de estrategia logró protagonismo a partir de los 80’s, sin embargo sus orígenes provienen del término griego stratego que significa “general”, término militar. También fueron grandes estrategias militares los chinos, principalmente encabezados por el gran Sun Tzu, que marca los importantes pilares sobre los que se asienta gran parte de la estrategia empresarial que hoy en día se conoce. (Muñiz, 2010).

La estrategia se elabora con el fin de determinar la orientación de cada empresa y ayuda a fortalecerla no sólo en el corto, sino en el mediano y largo plazo. La planeación estratégica busca definir objetivos e identificar los recursos requeridos para su logro; esta planeación es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño y pretende cubrir todas las áreas de la misma, para buscar el éxito global y no sólo el de un área particular. Chiavenato (1981), señala como componentes de planeación:

- 1) La identificación de los responsables de definir los objetivos organizacionales y la forma en que se construyen.
- 2) La elaboración de planes y proyectos para alcanzarlos.

- 3) La programación de actividades.
- 4) El establecimiento de indicadores de gestión.
- 5) El seguimiento y control.

La Responsabilidad Social Empresarial ha evolucionado desde agrupar una serie de actividades filantrópicas hasta lo que según Porter y Kramer (2002) llaman “inversión social estratégica”, que permite mejorar el contexto competitivo, alinear metas sociales y económicas, y promover las expectativas de un negocio a largo plazo; esta planeación permite visualizar los programas de Responsabilidad Social Empresarial desde un punto de vista estratégico, que evidencie un compromiso verdadero de la empresa con sus stakeholders. En definitiva la Responsabilidad Social Empresarial se entiende como un compromiso que es parte de la estrategia de negocio.

En un mundo globalizado, el sector empresarial no puede seguir negando la necesidad de adoptar la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia para alcanzar beneficios externos e internos. (Mercado & García, 2007)

### **1.10 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial para las empresas**

Existen varios beneficios que las empresas pueden obtener al implementar una buena gestión de la Responsabilidad Social Empresarial dentro del entorno en el que se desarrollan y realizan sus actividades y negocios, ya que al hacer esto las personas se interesan por la empresa y los medios de comunicación dan cobertura a la misma. A continuación enlistaremos algunos de los beneficios que se pueden apreciar:

**Cuadro 4: Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial</b>	
<b>A nivel interno:</b>	<b>A nivel externo:</b>
➤ Genera fidelidad y compromiso de los trabajadores.	➤ Incremento de las ventas, mejora su imagen corporativa y fidelizan a los clientes.
➤ Mejora el ambiente laboral.	➤ Captación de nuevos clientes.
➤ Mejora la comunicación interna en la empresa.	➤ Mejora la relación con el entorno.
➤ Potencializa su cultura organizacional.	➤ Acceso a nuevos segmentos de mercado.
➤ Se puede desarrollar innovadoras estrategias comerciales.	➤ Se obtiene una buena imagen corporativa permitiendo diferenciar a la empresa de su competencia.
➤ Proporciona valor agregado a los accionistas.	➤ Incrementa la influencia de la empresa en la sociedad.

**Fuente:** (Fernández R. , 2005)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

### **1.11 Responsabilidad Social en el Ecuador (CERES)**

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) trabaja en conjunto con miembros que provienen de distintas regiones del país, representando diferentes costumbres, tradiciones y estilos de trabajo, con el fin de resolver problemas de desarrollo de la sociedad con el fin de obtener una sociedad democrática, responsable y sustentable.

#### **1.11.1 Misión del CERES:**

Promover el concepto y las prácticas de la Responsabilidad Social a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador.  
(Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2016)

### **1.11.2 Visión del CERES:**

Ser la organización nacional referente, sin fines de lucro y con alto impacto, en el campo de la Responsabilidad Social. (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2016)

### **1.11.3 Actividades que realiza el CERES:**

- Facilitan espacios que permiten a los distintos miembros compartir sus conocimientos, aprendizajes y experiencias en los diferentes ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial, incentivando las alianzas entre miembros, lo cual les permite fortalecer sus buenas prácticas y potenciar el impacto con sus acciones de responsabilidad social.
- Buscan promocionar la responsabilidad social y fortalecer los conocimientos tanto de sus miembros, como de los diferentes actores de la sociedad. Su oferta de capacitación es amplia y comprende todos los ámbitos de la responsabilidad social desde el plano teórico al práctico, buscando proveer instrumentos y herramientas técnicas para la implementación de planes de Responsabilidad Social Empresarial dentro de las organizaciones del país.
- Brindan soporte a las organizaciones en la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial, desde su proceso de autodiagnóstico hasta su gestión cotidiana en temas de responsabilidad social.
- Dan visibilización al trabajo de la RED y todos sus miembros, así como los logros alcanzados y sus iniciativas empresariales.

Desde el año 2005 el Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) se ha enfocado directamente en la generación del valor agregado empresarial, donde se abarcan y apoyan la dirección de los negocios de manera socialmente responsable, como un mecanismo

que busque el cambio hacia una sociedad más justa y sostenible, CERES es el conjunto de organizaciones y empresas que promueven las buenas prácticas de responsabilidad social en el Ecuador. (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2016)

Para concluir el capítulo se podría definir a la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta fundamental y estratégica en las empresas, ya que se ha convertido en una nueva forma de gestionar los recursos y de generar negocios, por tal motivo las empresas se encargan de que sus operaciones sean sostenibles tanto en el ámbito económico, social y ambiental, para de esta manera reconocer los intereses que tienen los distintos grupos o stakeholders con los que está relacionado la empresa, con la finalidad de buscar el bienestar de la comunidad relacionada.

## **2. Capítulo II. Información general de la empresa Guevazco Cía. Ltda.**

En este capítulo se analizará la situación actual de la empresa Guevazco Cía. Ltda., al ser una de las empresas más prestigiosas dentro del sector de la construcción en la ciudad de Cuenca, siendo también reconocida a nivel nacional por el amplio número de obras y proyectos que tiene a su cargo, teniendo por objetivo realizar toda clase de obra de ingeniería civil.

### **2.1 Historia de la empresa**

Con la finalidad de satisfacer las necesidades del campo de la construcción que se encontraba en amplio auge económico se forma la empresa RIPAT Cía. Ltda., en el año 1992, la misma que se ubicaba en la avenida los Andes y Yahuarcocha, con el pasar del tiempo, en el año de 1998 la empresa cambia su nombre a Guevazco Cía. Ltda., inscribiendo este nombre en la Superintendencia de Compañías, registrando de esta manera su objeto social que es hasta la fecha: la apertura, reparación y mantenimiento de vías, construcción de campamentos, excavaciones para infraestructura sanitaria, desbanques de terrenos, terraplenes y otras actividades afines con obras civiles. Sus socios fundadores son Emilio Guerrero Ullauri, Francisco Guerrero Coello y Carlos Vázquez Webster.

La empresa está ubicada en el Kilómetro 11 de la autopista Cuenca - Azogues donde funcionan las oficinas administrativas; la infraestructura de la organización supera los 1000 m<sup>2</sup>, en el mismo lugar también se encuentra el equipo caminero con el que cuenta la empresa para atender las diferentes obras y proyectos que tiene Guevazco, cuenta con 18 trabajadores, divididos en dos áreas, las mismas que son: el área administrativa y el área operativa, las que cuentan con 6 y 12 colaboradores respectivamente. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

## 2.2 Información de la empresa

### 2.2.1 Principales empresas que han contratado los servicios de Guevazco

*Cuadro 5: Clientes de la empresa*

Ministerio de Transporte y Obras Públicas
Electro Generadora del Austro
Ilustre Municipio de Cuenca
Ilustre Municipio de Girón
Ilustre Municipio de Santa Isabel
Ilustre Municipio de Chordeleg
Ilustre Municipio de Sigsig
Emac
Etapa
Ing Diego Cordero Díaz
Ing Estuardo Andrade Polo
Ing Patricio Ordoñez Martínez
Ing Edgar Ochoa
Gerardo Ortiz e HIJOS
Embutidos La Italiana
Const. Cevallos Hidalgo S.A.
Const. de Caminos
Constructora Coellar Espinoza
Colegio de Arquitectos del Azuay
Fundación Rikcharina
Cerámica Graitman
Cerámica Rialto
Hormicrete Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

**Fuente:** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

### 2.2.2 Obras y proyectos actuales de la empresa Guevazco Cía. Ltda.

- Edificio Mediterráneo, ubicado en la avenida de las Américas y vía a Misicata, esta obra constará de 7 torres de 10 pisos cada una, donde se construyen aproximadamente 280 departamentos, conjuntamente con la Constructora León y Carpio.

- Para la empresa Italimentos, está realizando una obra en la ciudad de Santa Rosa donde procedieron a realizar granjas para el cuidado de especies porcinas y bovinas.
- Para la organización Mineras del Sur, realiza la construcción de relaves, este trabajo consta en construir un área adecuada para el depósito de desechos que son generada a causa de la minería, esta obra se está realizando en el cantón Ponce Enrique.
- Con el grupo Vásquez, están realizando el edificio La Castellana ubicado en la avenida Ordoñez Lasso, mismo que será el condominio más alto de la ciudad de Cuenca.
- Otras obras: Ejeproí (Torre de consultorios Monte Sinaí), Contect (Nueva clínica Santa Inés).

### 2.2.3 Proveedores de la empresa Guevazco Cía. Ltda.

*Cuadro 6: Proveedores de la empresa*

PROVEEDORES	PRODUCTOS ADQUIRIDOS
TEDASA	Llantas
Ecocombustible	Combustible
Liqui Moly	Aceite
Impormaviz	Repuestos Volquetes
Quiroz Motor Diésel	Repuestos Maquinaria
IIASA	Repuestos Maquinaria
Importación Directa de EEUU	Varios

**Fuente:** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

## 2.2.4 Lista de maquinaria Guevazco Cía. Ltda.

*Cuadro 7: Maquinaria de la empresa*

Retroexcavadora Komatsu 95 hp
Tractor Caterpillar Oruga D6d de oruga 140 hp
Tractor Komatsu D65EX-12 de oruga 190 hp
Tractor Komatsu D39E de oruga 95 hp
Excavadora de Oruga Komatsu 150 hp
Excavadora de Oruga Komatsu 115 hp
Excavadora de Oruga Kovelco 140 hp
Excavadora de Oruga Kovelco 195 hp
Excavadora de Oruga Kovelco 150 hp
Cargadora Frontal Volvo L120 220 hp
Motoniveladora Galion T500C 174 hp
Rodillo liso Vibratorio Bomag 105 hp
Rodillo Liso Vibratorio Ingersoll-Rand 95 hp
Trailer Freightliner , modelo M2 112T equipado con plataforma
Carro Cisterna 170 hp capacidad 2.500,00 galones de agua

**Fuente:** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

## 2.3 Misión y Visión de la empresa Guevazco Cía. Ltda.

### 2.3.1 Misión

Somos una empresa que ofrece los servicios de ingeniería, construcción, mantenimiento de infraestructuras, apertura, reparación y mantenimiento de vías, con personal capacitado, con experiencia, calidad y comprometidos con la sociedad para contribuir al desarrollo sustentable y sostenible del país. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

### 2.3.2 Visión

Ser identificada como una compañía referente y líder en el campo de la construcción tanto en el mercado local como nacional, con excelencia en los procesos de innovación y el modelo de gestión, para mejor calidad de vida a sus empleados y brindado tranquilidad a la sociedad. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

## 2.4 Valores y Objetivos de Guevazco

### 2.4.1 Valores Organizacionales

Los valores organizacionales de Guevazco Cía. Ltda., están basados en la motivación para las personas que colaboran dentro de las distintas áreas con las que cuenta la empresa, el lema que se maneja es que toda persona que labora dentro de la empresa debe ser; ética, respetuosa, honesta, transparente, solidaria, debe saber trabajar en equipo y tiene que ser responsable dentro y fuera de la empresa, ya que con la ayuda de estos valores se forma personas buenas y aptas para realizar sus actividades en el trabajo y al mismo tiempo ayuda a los miembros de la organización al crecimiento profesional y personal. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

***Cuadro 8: Valores de la empresa***

Ética Empresarial
Respeto
Honestidad
Transparencia
Solidaridad
Trabajo en equipo
Responsabilidad

**Fuente:** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

## **2.4.2 Objetivos de la empresa**

- Brindar un servicio exclusivo y de calidad en el área de la ingeniería y la construcción, que satisfaga los requerimientos de los clientes.
- Integrar estándares de calidad en los requerimientos de prevención de riesgos en la construcción, brindando satisfacción a los clientes.
- Posicionar a la empresa en la industria de la construcción como una empresa responsable con sus stakeholders, es decir, sus con clientes, proveedores, empleados y con la sociedad en general.
- Estar actualizado con los conocimientos del área de la construcción y mejorar continuamente mediante la implementación de nuevas tecnologías en todos sus procesos. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

## **2.5 Marco Legal y Política Empresarial**

### **2.5.1 Marco Legal**

Constructora Guevazco utiliza como referencia las Normas Ecuatorianas de la Construcción (NEC), también utiliza como guía la Norma Internacional de Contabilidad 11 “Contratos de construcción”, otra base que constituye su marco legal son las NIIF para las PYMES sección 23 “Ingresos por Actividades Ordinarias y Contratos de construcción” por último como la organización ha realizado varias obras para el sector público toma en cuenta el Servicio Nacional de Contratación Pública. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

### **2.5.2 Política Empresarial**

Guevazco Cía. Ltda., cuya actividad comercial es brindar a sus clientes actividades de ingeniería civil, considera que la Seguridad y Salud Laboral de sus colaboradores son fundamentales para lograr un ambiente de trabajo digno y seguro, por lo cual se plantea como objetivo prioritario la mejora continua de las condiciones de trabajo en sus actividades, a través de aplicar y cumplir con la legislación vigente en prevención de riesgos laborales; comprometiéndose a satisfacer las necesidades de sus clientes a través de realizar trabajos con altos índices de calidad y seguridad para su personal y clientes. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

La empresa para alcanzar lo mencionado anteriormente, establece un reglamento interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mismo que tiene los siguientes objetivos:

- Determinar y dotar a su personal condiciones de trabajo que no presente peligro para su salud o su vida.
- Determinar las medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales que puedan presentarse al realizar sus actividades.
- Que los colaboradores de la empresa estén informados y cumplan con las medidas determinadas de prevención, seguridad e higiene de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento.
- Desplegar acciones preventivas y de protección colectiva e individual a favor de la integridad, la salud y la vida de sus colaboradores y para las empresas a las cuales presta sus servicios.
- Proteger y mejorar el ambiente, mantener el equilibrio natural del ecosistema.

- Determinar claramente las prohibiciones que tanto el personal administrativo, empleados y otros funcionarios deben conocer y cumplir con miras a preservar la salud y eliminar riesgos. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

La empresa Guevazco también ha establecido obligaciones y prohibiciones tanto para el empleador como para los empleados, los mismos que se indican en los siguientes cuadros:

**Cuadro 9: Obligaciones del Empleador y del Empleado**

Obligaciones del Empleador	Obligaciones del Empleado
Cumplirá las disposiciones del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.	Los trabajadores cumplirán las medidas de prevención de riesgos determinadas por sus jefes inmediatos, quienes deberán dar aviso oportuno en caso de transgresión u omisión al empleador o su representante.
Mantendrá en buen estado las instalaciones, maquinaria, materiales, etc., para un trabajo seguro.	Todo colaborador deberá usar el equipo de protección personal que le sea entregado, el mismo que seguirá siendo propiedad de la empresa.
Planificará programas de seguridad, el mismo que contará con el asesoramiento técnico adecuado.	El trabajador dará aviso oportuno a su jefe inmediato sobre cualquier condición o acción insegura que observe al desarrollar sus actividades.
Adoptará las medidas necesarias para prevenir accidentes en el uso de los equipos y maquinarias.	Deberán colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o tengan conocimiento.
Dotará implementos de protección personal a sus trabajadores, los que serán seleccionados de acuerdo al riesgo, tipo de tarea y condiciones de trabajo.	Someterse a los exámenes y controles médicos, proporcionando los datos requeridos para su ficha de salud.
Aceptará los dictámenes médicos de los facultativos del IESS para los casos de disminución temporal de la capacidad para el trabajo.	Velará por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores.
Investigará y analizará los incidentes, accidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas.	Inspeccionará diariamente y antes de comenzar sus actividades que los equipos y accesorios estén en condiciones seguras de funcionamiento.

**Fuente:** (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

**Cuadro 10: Prohibiciones del Empleador y de los Empleados**

<b>Prohibiciones del Empleador</b>	<b>Prohibiciones de los Empleados:</b>
Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto de polvo, gases o sustancias tóxicas.	No observar las disposiciones de los Reglamentos Internos de la empresa.
Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo efectos de cualquier tóxico.	Ingresar a laborar bajo efectos del alcohol o drogas, y bajo efecto de medicamentos que le produzcan somnolencia o disminución de reflejos.
Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la Ley, Reglamentos y las disposiciones de la División de Riesgos del Trabajo del IESS.	Fumar en el interior de los locales de la empresa.
Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para lo cual no fue entrenado previamente.	Portar anillos, esclavas, cadenas, u otros elementos que pudieren ser causales de accidentes.
Permitir que se trabaje en máquinas, equipos, o con herramientas que no dispongan de las guardas y defensas u otras seguridades para evitar accidentes de trabajo.	Dañar, quitar, mover u obstaculizar avisos o señales de seguridad, así como quitar las guardas de máquinas.
No cumplir con las obligaciones que se tiene por ley.	Descargar extintores sin motivo justificado.
	Ingerir alimentos mientras realiza sus actividades laborales, o en lugares no dispuestas para ello.
	Arrancar u operar vehículos, equipos y maquinarias sin haber sido autorizados previamente.

**Fuente:** (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Litda.")

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

**Responsabilidades del Gerente General:**

- Se responsabilizará por la seguridad y la salud del personal bajo su cargo.
- Adoptará medidas correctivas inmediatas cuando surjan situaciones críticas en las tareas que se lleven a cabo bajo su dependencia.
- Realizará inspecciones periódicas a los puestos de trabajo para observar y determinar condiciones y acciones sub-estándares, con la finalidad de tomar acciones correctivas y evitar que se produzcan accidentes e incidentes.

- Inspeccionará el estado de los medios de defensa contra incendios de sus respectivas áreas de trabajo e informar a la Administración y al Comité de Seguridad y Salud del particular.
- Verificará el estado de operatividad de las rutas de evacuación de emergencia, determinando que se encuentren libres para una posible evacuación.

Reportará de forma inmediata, todos los accidentes e incidentes de trabajo que se produjeran en la empresa. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

#### **Responsabilidades del Personal Administrativo:**

- Respetará las reglas de seguridad que se tienen para el área en que se trabaja.
- Comunicará a sus respectivos jefes de área las condiciones inseguras que se observe en sus puestos o entorno de trabajo.
- Asistirá a charlas, talleres, seminarios de prevención de riesgos de trabajo organizado por el Comité de Seguridad o de la Institución.
- Participará en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la Higiene en sus oficinas como en las diferentes áreas de la empresa. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

#### **Prevención de riesgo del personal femenino y adolescente:**

- De acuerdo a la actividad que la trabajadora esté realizando durante el periodo de embarazo y lactancia, la empresa analizará el riesgo al cual está sujeta y tomará las acciones correctivas o preventivas para evitar su exposición.

- La empresa evitará que las mujeres gestantes levanten y transporten peso.
- La empresa garantiza los derechos de las trabajadoras de acuerdo con la legislación ecuatoriana.
- Se evitará tanto en los hombres como en las mujeres, la exposición a factores de riesgo que puedan afectar su salud reproductiva.
- La institución mantiene como política no contratar a menores de edad para que desarrollen actividad alguna dentro de sus instalaciones. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

## **2.6 Código de Ética de la empresa Guevazco**

Para poder realizar el análisis de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de Guevazco Cía. Ltda., se ha determinado que es fundamental verificar si la empresa cuenta con un código de ética, el mismo que debe describir los principios y normas de conducta establecidas dentro de la organización, sobre la base de los valores institucionales en cuanto a la ética profesional que rigen las actividades de construcción desarrolladas dentro de la empresa.

El Código de Ética de Guevazco Cía. Ltda., tiene como objetivo inculcar una cultura organizacional que dirija y oriente en todo momento el desarrollo de las funciones tanto de sus administradores y de sus empleados como parte fundamental de la empresa.

**Deberes Primordiales:** Serán deberes primordiales de los administradores y empleados de la empresa Guevazco Cía. Ltda.:

- a) Mantener lealtad a la empresa.
- b) Realizar las actividades a su cargo con rectitud, independencia y responsabilidad.
- c) Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional.
- d) Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.
- e) Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades y reformas de política interna en el desarrollo y ejecución de sus funciones. (Código de Ética en "Guevazco Cía. Ltda.")

#### **Observancia de la Constitución, Leyes, Reglamentos y Políticas Internas:**

Los administradores y empleados, para el desarrollo de sus funciones, deberán conocer y aplicar de manera estricta la Constitución de la República del Ecuador, las disposiciones legales, reglamentos y normativa establecidas, así como también las políticas internas de Guevazco Cía. Ltda.; la empresa por su parte deberá cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de la información, respetar los derechos del consumidor y la responsabilidad ambiental. (Código de Ética en "Guevazco Cía. Ltda.")

#### **Buena gobernabilidad y transparencia:**

El Gerente General de Guevazco Cía. Ltda., es el responsable de la administración de la empresa, y tiene como principal misión el gobierno, la representación, dirección y supervisión de la misma, para lo cual aprueba las políticas y reglamentos internos que rigen a la empresa.

Para el cumplimiento de los principios de una correcta gobernabilidad y transparencia, se tienen las siguientes normas de conducta, las mismas que son de carácter obligatorio para todos los colaboradores e integrantes de Guevazco Cía. Ltda.

- a) Evaluar los procedimientos y controles que competen a las calificadoras de riesgo, de acuerdo con las disposiciones de la ley y la normativa vigente en el país.
- b) Brindar información real y suficiente respecto de la situación económica de la empresa y su situación dentro de la industria de la construcción; los estados financieros deben ser preparados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados para que se reflejen adecuadamente los aspectos de importancia, la situación financiera y los resultados obtenidos por la empresa. (Código de Ética en "Guevazco Cía. Ltda.")

### **Política de trato y negociación con los proveedores**

La empresa antes de negociar con un proveedor, recibe las cotizaciones de cada uno de ellos, y al decidir el proveedor con el que cerrarán la negociación, establecen un contrato en el cual se establece la forma de pago y el plazo en el que se debe cancelar por el bien adquirido; por otra parte Guevazco cuenta con algunas alianzas estratégicas establecidas con sus proveedores. Por lo general adquieren sus productos en las empresas mencionadas en el **Cuadro #6: Proveedores de la Empresa.** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

### **Política de trato y negociación con los clientes**

Con los clientes al realizar la negociación al inicio se firma con contrato, donde se establece los precios y los plazos, dependiendo el rubro se cobra por hora o por metro cúbico para finalizar el contrato siempre se pide un anticipo para iniciar la obra. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

## **Compromiso con el medio ambiente**

La empresa cumple absolutamente con todas las reglas de la EMAC ETAPA, los materiales que ya no se utilizan los reciclan, por ejemplo cuando realizan el cambio de aceite de su maquinaria entregan todo ese material a la EMAC para que pueda tratar estos residuos. (GuevazcoCíaLtda, 2018)

### **Gestión Ambiental:**

Guevazco Cía. Ltda., identificará, evaluará y registrará los aspectos medioambientales significativos que se puedan llegar a generar debido a las actividades, productos que puede controlar o sobre los que pueda esperarse que tenga influencia a fin de determinar aquellos que pueden tener impactos sobre el medio ambiente.

La empresa identificará y evaluará los aspectos ambientales significativos de las actividades así como propondrá acciones que se deben realizar una vez que se haya identificado un aspecto ambiental significativo. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

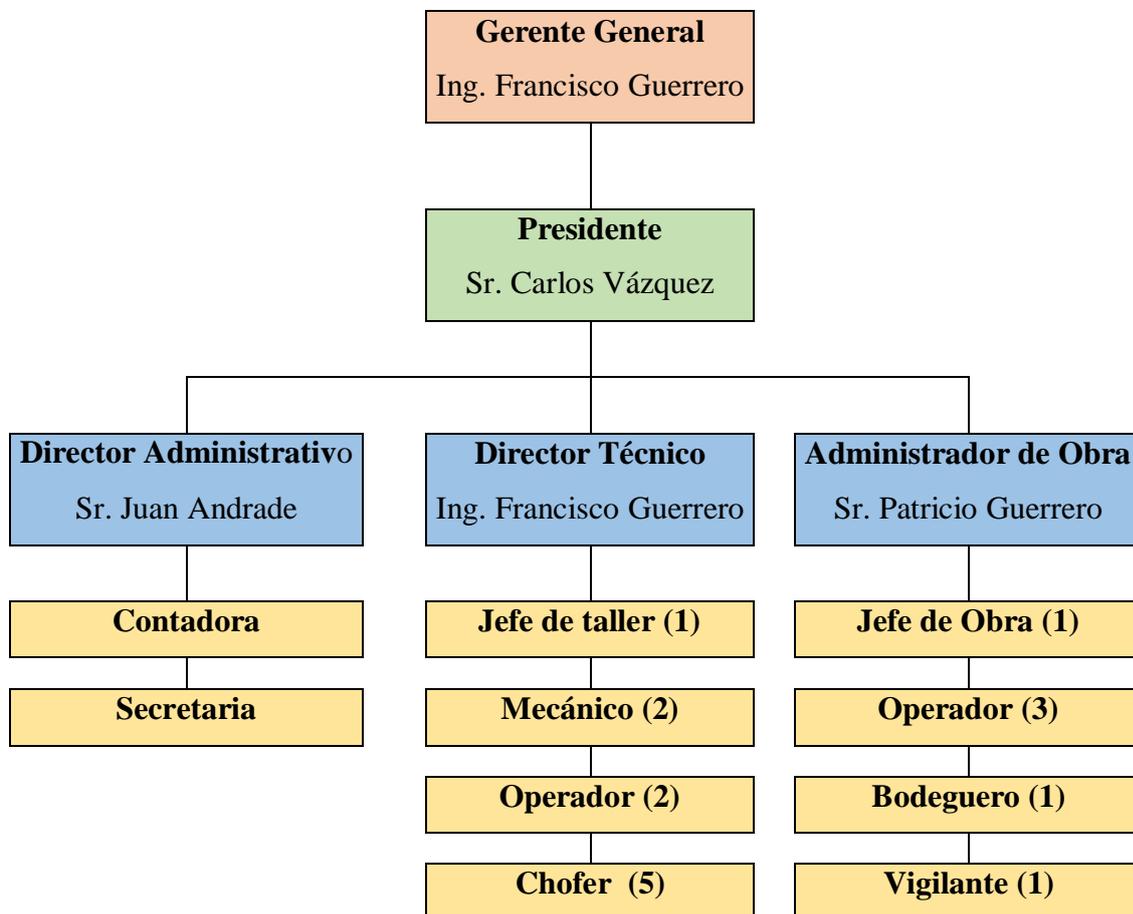
Para mantener el orden, limpieza y un ambiente agradable en el trabajo y para mejorar el manejo de los desechos sólidos, efluentes líquidos, suelo; la empresa ha observado lo siguiente:

- a) Es obligación de todos los empleados y trabajadores mantener el sitio relacionado con su trabajo limpio, ordenado y libre de desperdicios, tanto durante el desarrollo de sus actividades como después del mismo.
- b) La basura y desperdicios se depositarán en los recipientes respectivos, no deben ser llenados a exceso y tendrán su respectiva tapa.
- c) Se evitará derrame de agua, aceite u otra sustancia sobre el piso.

- d) En las actividades que se producen desperdicios de material de empaque, papel periódico, u otros, los mismos deben ser almacenados para reciclaje. (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.")

## 2.7 Estructura organizacional

*Cuadro 11: Organigrama de la empresa*



**Fuente:** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

## 2.8 Competencia de la empresa Guevazco

La palabra competencia hace referencia a como varias empresas se encuentran dentro de un mercado ofreciendo sus productos o servicios a un conjunto de consumidores, mismos que actúan de forma independiente integrando la demanda, es así como las empresas desarrollan sus estrategias con el ánimo de incrementar las ganancias, reducir costos buscando ser competitivos ante el resto de empresas relacionadas con el sector. (Economía Simple. net, 2016)

Las principales empresas constructoras que compiten con la empresa Guevazco Cía. Ltda., son las siguientes:

*Cuadro 12: Competencia de la empresa*

COMPETENCIA
MALDONADO CAMPOVERDE JORGE HERIBERTO (ING)
ALBERTI ZHINDON ARGOTITI (ING)
CONSTRUCTORA HIDALGO HIDALGO
CONSTRUCTORA ARGUDO
CONSTRUCTORA CARVALLO CÍA. LTDA.
GM CONSTRUCCIONES
DIPLAN
CONSTRUVICOR
FOPECA S.A.

**Fuente:** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

### 3. Capítulo III. Responsabilidad Social Empresarial de la empresa constructora “Guevazco Cía. Ltda.”

Este capítulo se enfoca al análisis de resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas al personal administrativo, trabajadores, proveedores y clientes de la empresa Guevazco Cía. Ltda., para lo cual se tomó a la población total de la empresa, distribuida de la siguiente manera:

*Cuadro 13: Distribución de encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés*

Encuestas dirigidas a:	Población total:	Número de encuestas realizadas:
Personal Administrativo	6	6 encuestas
Trabajadores	12	12 encuestas
Proveedores	4	4 encuestas
Clientes	5	5 encuestas
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>27 encuestas</b>

Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

#### 3.1 Levantamiento de la información

Para obtener información de la gestión de la Responsabilidad Social de la empresa Guevazco, se diseñaron 4 tipos de encuestas diferentes; mismas que fueron dirigidas y aplicadas a cada uno de los grupos de interés respectivamente, en total 27 personas desarrollaron las encuestas mencionadas, tal como se muestra en el *Cuadro #13*. Las encuestas fueron diseñadas en base a los 7 ejes de las RSE (Gobernabilidad, Relaciones Laborales, Medio Ambiente, Clientes, Proveedores, Comunidad y Políticas Públicas).

Al diseñar la encuesta, se tomó como base: el Libro Verde, “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” y la herramienta brindada por el CERES 2010; las encuestas fueron adaptadas a la realidad de la empresa Guevazco Cía. Ltda., tomando en cuenta

las leyes que rigen en el país y los temas más relevantes que se deben analizar dentro de cada uno de los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial antes mencionados.

A continuación se adjuntan las encuestas realizadas a cada uno de los grupos de interés:

### 3.2 Encuesta realizada al personal administrativo:

#### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GUEVAZCO CÍA. LTDA.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Edad:**  
 Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
 25 a 35 años \_\_\_\_\_  
 35 a 45 años \_\_\_\_\_  
 Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**  
 Hombre \_\_\_\_\_  
 Mujer \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**  
 Básico \_\_\_\_\_  
 Secundario \_\_\_\_\_  
 Tercer Nivel \_\_\_\_\_  
 Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**Tiempo que trabaja en la empresa:**  
 Menos de 1 año \_\_\_\_\_  
 De 1 a 3 años \_\_\_\_\_  
 De 3 a 6 años \_\_\_\_\_  
 Más de 6 años \_\_\_\_\_

**NOTA:** La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la *Responsabilidad Social Empresarial* (RSE) dentro de la empresa Guevazco Cía. Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:**

## GOBERNABILIDAD

- |    |   |    |    |   |   |
|----|---|----|----|---|---|
| 1. | ¿En la empresa se han establecido valores organizacionales?                           | SI | NO |   |   |
| 2. | ¿La empresa cuenta con un código de ética?  | SI | NO |   |   |
| 3. | ¿Está de acuerdo con la estructura organizacional con la que cuenta la empresa?       | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 4. | ¿La empresa cuenta con visión y misión?   | SI | NO |   |   |
| 5. | ¿La empresa ha establecido políticas para la relación con sus proveedores y clientes? | SI | NO |   |   |
| 6. | ¿La empresa ha definido políticas de relación con el empleado?                        | SI | NO |   |   |
| 7. | ¿La empresa se ha involucrado a programas de Responsabilidad Social Empresarial?      | SI | NO |   |   |

## RELACIONES LABORALES

- |    |  |    |    |   |   |
|----|--|----|----|---|---|
| 1. | ¿Considera que la empresa cumple con las obligaciones que tiene con sus trabajadores?  | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 2. | ¿La empresa le paga horas extraordinarias y suplementarias?  | SI | NO |   |   |
| 3. | ¿La empresa le brinda la oportunidad de crecimiento personal y profesional?  | SI | NO |   |   |
| 4. | ¿La empresa cuenta con programas de capacitación a los empleados?  | SI | NO |   |   |
| 5. | ¿Se le toma en cuenta cuando da una sugerencia?  | SI | NO |   |   |
| 6. | ¿La empresa promueve a que sus trabajadores realicen actividades fuera del ámbito laboral (cursos, diplomados, carreras profesionales, entre otras)? | SI | NO |   |   |
| 7. | ¿La empresa le garantiza la salud y seguridad en el trabajo?   | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 8. | ¿Piensa que la empresa ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo?   | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 9. | ¿La empresa paga a tiempo los sueldos?   | 1  | 2  | 3 | 4 |

## MEDIO AMBIENTE

- |     |  |    |    |   |   |
|-----|--|----|----|---|---|
| 1.  | ¿La empresa cumple las leyes ambientales vigentes establecidas en el Ecuador?  | SI | NO |   |   |
| 2.  | ¿La empresa conoce, entiende y evalúa el riesgo ambiental que genera sus operaciones?  | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 3.  | ¿En la empresa se ha elaborado una política ambiental?   | SI | NO |   |   |
| 4.  | ¿En la empresa se identifican los procesos que producen más residuos, especialmente aquellos que producen residuos tóxicos?  | SI | NO |   |   |
| 5.  | ¿La empresa incluye criterios ambientales en el momento de evaluar nuevas inversiones y de adquirir nuevos equipos y maquinarias?  | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 6.  | ¿La empresa maneja políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de los posibles impactos ambientales que pueden suceder al realizar una obra? | SI | NO |   |   |
| 7.  | ¿La empresa establece convenios con empresas especializadas en el manejo apropiado de residuos peligrosos?   | SI | NO |   |   |
| 8.  | ¿La empresa aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades?   | SI | NO |   |   |
| 9.  | ¿La empresa realiza campañas relacionadas con la reducción o ahorro del consumo de agua y de energía?  | SI | NO |   |   |
| 10. | ¿La empresa al estar en categoría IV según el catálogo de Actividades ambientales (CAN) cuenta con una licencia ambiental vigente para realizar sus diferentes obras?        | SI | NO |   |   |
| 11. | ¿La empresa cuenta con programas de educación ambiental?   | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 12. | ¿Considera que los trabajadores conocen sobre los riesgos ambientales a los que están expuestos?   | 1  | 2  | 3 | 4 |

## PROVEEDORES

- |    |  |           |           |          |          |
|----|--|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. | ¿La empresa Guevazco Cía. Ltda., establece relaciones comerciales sólidas y de largo plazo con sus proveedores?                                      | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 2. | ¿Considera que Guevazco Cía. Ltda., cuenta con mecanismos para asegurar compras a proveedores, basados en precios, plazos de pago y entregas justas? | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 3. | ¿La empresa cumple con las obligaciones pendientes con sus proveedores a tiempo?   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 4. | ¿La empresa Guevazco Cía. Ltda., ha realizado visitas a sus proveedoras para observar las condiciones proporcionadas por la empresa a sus empleados? | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 5. | ¿Piensa que a la empresa le interesa que sus proveedores cumplan con la legislación ecuatoriana vigente?   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 6. | ¿Los proveedores con los que trabaja la empresa NO emplean mano de obra infantil?  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 7. | ¿La empresa Guevazco Cía. Ltda., se interesa en conocer los principios y la política de responsabilidad social de sus proveedores?                   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 8. | ¿La empresa verifica que los materiales que adquiere de sus proveedores no se encuentren prohibidos para la venta?                                   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |

## CLIENTES

- |    |  |           |           |          |          |
|----|--|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. | ¿Qué tan satisfecho considera que el cliente se siente con el servicio que le ofrece la empresa Guevazco Cía. Ltda.? | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 2. | ¿Considera que Guevazco Cía. Ltda., tiene un buen reconocimiento y buena imagen corporativa?                         | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 3. | ¿La empresa cumple a cabalidad con lo establecido en el contrato con el cliente?                                     | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 4. | ¿Qué tan adecuados considera los canales de comunicación existentes entre el cliente y empresa?                      | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 5. | ¿La empresa cuenta con políticas de relaciones con sus clientes?   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 6. | ¿La empresa comparte con sus empleados la opinión que tienen sus clientes?   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |

## COMUNIDADES

- |  |    |    |   |   |
|--|----|----|---|---|
| 1. ¿En la empresa se han llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad?                                     | SI | NO |   |   |
| 2. ¿La empresa informa constantemente a la comunidad sobre los planes actuales y futuros que tiene?                      | SI | NO |   |   |
| 3. ¿En la empresa se dan facilidades para organizar y realizar actividades de voluntariado a favor de la sociedad?       | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 4. ¿La empresa tiene conocimiento de los impactos que causan sus actividades y responde de manera correcta a los mismos? | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 5. ¿La empresa brinda mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades?           | SI | NO |   |   |
| 6. ¿La empresa cuenta con alianzas estratégicas con otras empresas para emprender acciones que apoyen a la comunidad?    | SI | NO |   |   |
| 7. ¿La empresa cuenta con procesos de control y seguimiento de las obras que realizó?                                    | 1  | 2  | 3 | 4 |

## POLÍTICAS PÚBLICAS

- |  |    |    |   |   |
|--|----|----|---|---|
| 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos para que los empleados conozcan la legislación que se debe cumplir?                             | SI | NO |   |   |
| 2. ¿La empresa incentiva a los empleados a denunciar las prácticas sospechosas de las que tengan conocimiento al interior de la empresa? | SI | NO |   |   |
| 3. ¿Considera que en la empresa se tiene conocimiento con la normatividad existente sobre RSE en el Ecuador?                             | 1  | 2  | 3 | 4 |
| 4. ¿En la empresa se conocen lineamientos para certificarse en responsabilidad social empresarial?                                       | SI | NO |   |   |
| 5. ¿La empresa evita el apoyo e involucramiento en campañas políticas?   | SI | NO |   |   |

### 3.3 Encuesta realizada a los empleados:

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GUEVAZCO CÍA. LTDA.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Edad:**  
Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
25 a 35 años \_\_\_\_\_  
35 a 45 años \_\_\_\_\_  
Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**  
Hombre \_\_\_\_\_  
Mujer \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**  
Básico \_\_\_\_\_  
Secundario \_\_\_\_\_  
Tercer Nivel \_\_\_\_\_  
Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**Tiempo que trabaja en la empresa:**  
Menos de 1 año \_\_\_\_\_  
De 1 a 3 años \_\_\_\_\_  
De 3 a 6 años \_\_\_\_\_  
Más de 6 años \_\_\_\_\_

**NOTA:** La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa Guevazco Cía. Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:**

#### GOBERNABILIDAD

1. ¿En la empresa se han establecido valores organizacionales? **SI NO**
2. ¿La empresa ha definido políticas de relación con el empleado? **SI NO**

## RELACIONES LABORALES

- |    |  |           |           |          |          |
|----|--|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. | ¿Considera que la empresa cumple con las obligaciones que tiene con sus trabajadores?  | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 2. | ¿La empresa le paga horas extraordinarias y suplementarias?  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 3. | ¿La empresa le brinda la oportunidad de crecimiento personal y profesional?  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 4. | ¿La empresa cuenta con programas de capacitación a los empleados?  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 5. | ¿Se le toma en cuenta cuando da una sugerencia?  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 6. | ¿La empresa promueve a que sus trabajadores realicen actividades fuera del ámbito laboral (cursos, diplomados, carreras profesionales, entre otras)? | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 7. | ¿La empresa le garantiza la salud y seguridad en el trabajo?   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 8. | ¿Piensa que la empresa le ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo?  | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 9. | ¿La empresa le paga a tiempo los sueldos?  | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |

## MEDIO AMBIENTE

- |    |   |           |           |          |          |
|----|---|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. | ¿La empresa cumple las leyes ambientales vigentes establecidas en el Ecuador?                         | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 2. | ¿En la empresa se ha elaborado una política ambiental?  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 3. | ¿La empresa aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades?  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 4. | ¿La empresa realiza campañas relacionadas con la reducción o ahorro del consumo de agua y de energía? | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 5. | ¿La empresa cuenta con programas de educación ambiental?  | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 6. | ¿Conoce los riesgos ambientales a los que está expuesto al realizar su trabajo?                       | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |

## CLIENTES

1. ¿Qué tan satisfecho considera que el cliente se siente con el servicio que le ofrece la empresa Guevazco? **1 2 3 4**
2. ¿Considera que Guevazco Cía. Ltda., tiene un buen reconocimiento y buena imagen corporativa? **1 2 3 4**
3. ¿Piensa que la empresa cuenta con políticas de relaciones con sus clientes? **SI NO**
4. ¿Considera que la empresa comparte con sus empleados la opinión que tienen sus clientes? **1 2 3 4**

## COMUNIDADES

1. ¿En la empresa se han llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad? **SI NO**
2. ¿La empresa informa constantemente a la comunidad sobre los planes actuales y futuros que tiene? **SI NO**
3. ¿En la empresa se dan facilidades para organizar y realizar actividades de voluntariado a favor de la sociedad? **1 2 3 4**
4. ¿Piensa que la empresa conoce de los impactos que causan sus actividades y responde de manera correcta a los mismos? **1 2 3 4**
5. ¿La empresa cuenta con procesos de control y seguimiento de las obras que realizó? **1 2 3 4**

## POLÍTICAS PÚBLICAS

1. ¿La empresa cuenta con procedimientos para que los empleados conozcan la legislación que se debe cumplir? **SI NO**
2. ¿La empresa incentiva a los empleados a denunciar las prácticas sospechosas de las que tengan conocimiento al interior de la empresa? **SI NO**
3. ¿La empresa prohíbe la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión)? **1 2 3 4**
5. ¿Cree que la empresa evita el apoyo e involucramiento en campañas políticas? **SI NO**

### 3.4 Encuesta realizada a los proveedores:

#### ENCUESTA DIRIGIDA A PROVEEDORES DE LA EMPRESA GUEVAZCO CIA. LTDA.

**Nombre de la Empresa:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Empleado:** \_\_\_\_\_

**Edad:**

Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
25 a 35 años \_\_\_\_\_  
35 a 45 años \_\_\_\_\_  
Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**

Hombre \_\_\_\_\_  
Mujer \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**

Básico \_\_\_\_\_  
Secundario \_\_\_\_\_  
Tercer Nivel \_\_\_\_\_  
Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**NOTA:** La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa Guevazco Cía. Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:**

## **GOBERNABILIDAD**

- |  |           |           |  |  |
|--|-----------|-----------|--|--|
| 1. ¿La empresa ha establecido políticas para la relación con sus proveedores y clientes? | <b>SI</b> | <b>NO</b> |  |  |
| 2. ¿La empresa se ha involucrado a programas de Responsabilidad Social Empresarial?      | <b>SI</b> | <b>NO</b> |  |  |

## **MEDIO AMBIENTE**

- |  |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|
| 1. ¿La empresa incluye criterios ambientales en el momento de evaluar nuevas inversiones y de adquirir nuevos equipos y maquinarias? | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|

## **PROVEEDORES**

- |   |           |           |          |          |
|---|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. ¿La empresa Guevazco Cía. Ltda., establece relaciones comerciales sólidas y de largo plazo con sus proveedores?                                      | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 2. ¿Considera que Guevazco Cía. Ltda., cuenta con mecanismos para asegurar compras a proveedores, basados en precios, plazos de pago y entregas justas? | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 3. ¿La empresa Guevazco Cía. Ltda., cumple con las obligaciones a tiempo?   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 4. ¿La empresa Guevazco Cía. Ltda., ha realizado visitas a sus proveedoras para observar las condiciones proporcionadas por la empresa a sus empleados? | <b>SI</b> | <b>NO</b> |          |          |
| 5. ¿Piensa que la empresa Guevazco Cía. Ltda., tiene en consideración que sus proveedores cumplan con la legislación ecuatoriana vigente?               | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 6. ¿Considera que los proveedores con los que trabaja la empresa NO emplean mano de obra infantil?  | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 7. ¿La empresa Guevazco Cía. Ltda., se interesa en conocer los principios y la política de responsabilidad social de sus proveedores?                   | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 8. ¿Cree que la empresa Guevazco Cía. Ltda., verifica que los materiales que adquiere de sus proveedores no se encuentren prohibidos para la venta?     | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b> | <b>4</b> |

### 3.5 Encuesta realizada a los clientes

#### ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA EMPRESA GUEVAZCO CIA. LTDA.

**Nombre del Cliente:** \_\_\_\_\_

**Edad:**

Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
25 a 35 años \_\_\_\_\_  
35 a 45 años \_\_\_\_\_  
Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**

Hombre \_\_\_\_\_  
Mujer \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**

Básico \_\_\_\_\_  
Secundario \_\_\_\_\_  
Tercer Nivel \_\_\_\_\_  
Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**Tiempo que trabaja en la empresa:**

Menos de 1 año \_\_\_\_\_  
De 1 a 3 años \_\_\_\_\_  
De 3 a 6 años \_\_\_\_\_  
Más de 6 años \_\_\_\_\_

**NOTA:** La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa Guevazco Cía. Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:**

#### GOBERNABILIDAD

1. ¿La empresa ha establecido políticas para la relación con sus proveedores y clientes? **SI NO**
2. ¿La empresa se ha involucrado a programas de Responsabilidad Social Empresarial? **SI NO**

## **MEDIO AMBIENTE**

1. ¿Piensa que la empresa maneja políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de los posibles impactos ambientales que pueden suceder al realizar una obra? **SI NO**
2. ¿Cree que la empresa aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades? **SI NO**

## **CLIENTES**

1. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio que le ofrece la empresa Guevazco? **1 2 3 4**
2. ¿Considera que Guevazco Cía. Ltda., tiene un buen reconocimiento y buena imagen corporativa? **1 2 3 4**
3. ¿La empresa cumple a cabalidad con lo establecido en el contrato con el cliente? **1 2 3 4**
4. ¿Qué tan adecuados considera los canales de comunicación existentes entre el cliente y empresa? **1 2 3 4**
5. ¿Alguna vez la empresa Guevazco le ha proporciona un servicio con una calidad menor a la esperada? **SI NO**
6. ¿Considera que la empresa Guevazco comparte con sus empleados la opinión que tienen sus clientes? **1 2 3 4**

## **COMUNIDADES**

1. ¿Conoce si la empresa Guevazco Cía. Ltda., ha llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad? **SI NO**
2. ¿La empresa informa constantemente a la comunidad sobre los planes actuales y futuros que tiene? **SI NO**
3. ¿La empresa tiene conocimiento de los impactos ambientales que causan sus actividades y responde de manera correcta a los mismos? **1 2 3 4**
4. ¿La empresa brinda mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades? **SI NO**
5. ¿Considera que la empresa cuenta con procesos de control y seguimiento de las obras que realizó? **1 2 3 4**

## **POLÍTICAS PÚBLICAS**

1. ¿Sabe si la empresa evita el apoyo e involucramiento en campañas políticas? **SI NO**

### 3.6 Metodología para la evaluación de los resultados obtenidos en las encuestas.

En las encuestas realizadas a cada uno de los grupos de interés, se tiene dos escalas distintas para obtener una calificación respecto a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que realiza la empresa Guevazco Cía. Ltda., la primera con una calificación del 1 al 4, siendo 1 (Totalmente en desacuerdo) el valor más bajo en cuanto al cumplimiento de cada uno de los ejes de la RSE y el 4 (Totalmente de acuerdo) el valor más alto en cuanto a dicho cumplimiento; de manera semejante se presenta la segunda escala que se maneja mediante responder ciertas preguntas con SI y NO, siendo SI = 4 y NO = 1.

*Cuadro 14: Escalas de evaluación de las encuestas*

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

### 3.7 Análisis de los resultados obtenidos

Luego de haber valorado con el método descrito a cada una de las preguntas que se encuentran dentro de las respectivas encuestas, dirigidas a cada uno de los grupos de interés, se obtuvieron valores totales para poder realizar el análisis de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, que se relacionan y equivalen de la siguiente manera:

**Cuadro 15: Evaluación del cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial**

<b>EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>					
<b>Escala 1</b>	<b>Escala 2</b>	<b>Calificación</b>	<b>Equivale a:</b>	<b>Condición</b>	<b>Resultado Obtenido</b>
Totalmente de acuerdo	SI	<b>4</b>	<b>Muy satisfactorio</b>	<b>&gt;=76%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
De acuerdo	-	<b>3</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>&gt;=51%</b>	<b>SATISFACTORIO</b>
En desacuerdo	-	<b>2</b>	<b>Ligeramente satisfactorio</b>	<b>&gt;=26%</b>	<b>LIGERAMENTE SATISFACTORIO</b>
Totalmente en desacuerdo	NO	<b>1</b>	<b>Insatisfactorio</b>	<b>&lt;=25%</b>	<b>INSATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

### **3.7.1 Análisis de los resultados obtenidos del Eje Gobernabilidad.**

Al realizar la tabulación de los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a cada grupo de interés, se obtuvieron las siguientes calificaciones de cumplimiento del eje Gobernabilidad, los mismos que se presentan a continuación:

**Cuadro 16: Resultado del Eje Gobernabilidad**

<b>GOBERNABILIDAD</b>		
<b>Encuesta realizada a:</b>	<b>% De Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ADMINISTRADORES	82%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
TRABAJADORES	78%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
PROVEEDORES	100%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
CLIENTES	100%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>90%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

En donde se puede observar que la empresa Guevazco Cía. Ltda., alcanza una calificación del **90%** equivalente a **Muy Satisfactorio** en la gestión del eje de la Gobernabilidad.

El porcentaje de cumplimiento más bajo en este eje se genera en la encuesta realizada a los trabajadores, ya que el 50% de los mismos han señalado que la empresa no cuenta con valores organizacionales establecidos, mientras que en la encuesta realizada para los administrativos el 100% dice que la empresa si cuenta con valores organizacionales; con esto podemos observar y decir, que los valores organizacionales con los que cuenta la empresa no son conocidos por todo el personal de la misma, y se debería implementar un plan de acción para que dichos valores sean difundidos y conocidos tanto por el personal administrativo como por los empleados.

Al analizar los resultados obtenidos, se puede decir, que la empresa está cumpliendo de manera ***Muy Satisfactoria*** con el eje de gobernabilidad, ya que cuenta con políticas establecidas, cuenta con manuales, con código de ética, valores organizacionales, y una misión y visión establecida, que dirigen su accionar y la forma en la que toman las decisiones.

Cabe recalcar, que este eje es el principal y fundamental, ya que de él provienen los demás ejes, y hace referencia a las políticas, procesos y manuales que están establecidos dentro de la empresa para la toma de decisiones, desde este eje se establece la cultura organizacional y se promueve la transparencia interna y externa de la empresa.

### **3.7.2 Análisis de los resultados obtenidos del Eje Relaciones Laborales.**

Para analizar y evaluar la gestión del Eje Relaciones Laborales, se realizó las encuestas dirigidas al personal administrativo y a los trabajadores de la empresa Guevazco Cía. Ltda., cada grupo con su respectiva encuesta, ya que éstos tienen una relación directa con la empresa. De los resultados, se obtuvieron las siguientes calificaciones de cumplimiento que se presentan a continuación:

**Cuadro 17: Resultado del Eje Relaciones Laborales**

<b>RELACIONES LABORALES</b>		
<b>Encuesta realizada a:</b>	<b>% De Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ADMINISTRADORES	84%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
TRABAJADORES	75%	<b>SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>79%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

Como se puede observar en el cuadro, la empresa obtiene una calificación global del **79%** equivalente a **Muy Satisfactorio** en la gestión del eje de las Relaciones Laborales.

De acuerdo a lo que respondió el personal administrativo de la empresa, estos piensan que el 84% de cómo se manejan las relaciones empresa-empleado y empleado-empresa está correcto, este resultado se debe a que 3 de los 6 administrativos (50%) que realizaron la encuesta piensan que la empresa no brinda flexibilidad en los horarios de trabajo que se tiene y que la empresa no promueve a que sus colaboradores realicen cursos, diplomados, carreras profesionales, entre otros; fuera del ámbito laboral, en cuanto a las obligaciones que tiene la empresa se sienten satisfechos ya que cumple con todas las obligaciones que tiene por ley, brinda oportunidad de crecimiento dentro de la empresa y los capacita constantemente.

Por otro lado, tenemos el criterio de los empleados, los mismos que califican este eje con un 75% equivalente a Satisfactorio, ya que manifiestan que a ellos no les ofrecen capacitaciones y que la empresa no promueve a que realicen actividades fuera del ámbito laboral (cursos, diplomados, carreras profesionales, entre otras), de igual manera el 50% de sus empleados piensa que no tienen oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.

Con lo analizado dentro de este eje, se puede decir que la empresa se está enfocando en capacitar más a su personal administrativo, y está dejando de lado a sus trabajadores; de la misma manera los trabajadores sienten que no tienen oportunidad de crecer tanto en el ámbito personal como profesional dentro de la empresa, lo que puede generar que los mismos no se

sientan a gusto y no se sientan motivados, y con esto no ofrezcan un servicio de calidad. También se puede observar que la empresa cumple a cabalidad con todas las obligaciones que tiene por ley, pagando las horas extraordinarias y suplementarias como debe ser, pagando las remuneraciones a tiempo y garantizando la salud y seguridad en el trabajo.

### 3.7.3 Análisis de los resultados obtenidos del Eje Medio Ambiente.

Al evaluar y analizar las respuestas de las encuestas dirigidas a cada uno de los grupos de interés, en cuanto al eje Medio Ambiente, se obtuvieron los siguientes resultados que se presentan a continuación:

**Cuadro 18: Resultado del Eje Medio Ambiente**

<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
<b>Encuesta realizada a:</b>	<b>% De Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ADMINISTRADORES	83%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
TRABAJADORES	77%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
PROVEEDORES	88%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
CLIENTES	85%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>83%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

En donde se puede observar que la empresa Guevazco Cía. Ltda., alcanza una calificación del **83%** equivalente a *Muy Satisfactorio* en la gestión del eje Medio Ambiente.

De la encuesta realizada a los administrativos de la empresa, se puede verificar que la empresa está cumpliendo con las leyes ambientales vigentes establecidas en el Ecuador en un 100%, que cuenta con una política ambiental, que cuenta con una licencia ambiental vigente para realizar sus distintas obras y realiza campañas de ahorro de agua y energía; así mismo la empresa ha establecido y cuenta con convenios con otras empresas especializadas en el manejo adecuado de residuos peligrosos, para de esta manera disminuir sus posibles impactos

ambientales que se generan de una obra. Sin embargo, la empresa no cuenta con un programa continuo de educación ambiental.

De las encuestas realizadas, el personal administrativo indica que la empresa cumple con las leyes ambientales vigentes establecidas en el Ecuador en un 100%, pero que no cuentan con un programa de educación ambiental, motivo por el cual el 33% de sus empleados indican que no se aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) dentro de la empresa, al realizar sus actividades.

En cuanto a la encuesta realizada a proveedores y clientes, han indicado respectivamente, que si consideran que la empresa Guevazo Cía. Ltda., incluye criterios ambientales al momento de evaluar nuevas inversiones (adquirir nuevos equipos y maquinarias), y que la empresa si maneja políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de los posibles impactos ambientales que pueden ocurrir al realizar una obra.

### 3.7.4 Análisis de los resultados obtenidos del Eje Proveedores.

Para el análisis de este eje, se tomaron los resultados de las encuestas dirigidas para los administrativos y proveedores de la empresa Guevazco Cía. Ltda., ya que son los dos grupos que tienen relación con este eje de Proveedores, y se obtuvieron los siguientes resultados que se presentan a continuación:

*Cuadro 19: Resultado del Eje Proveedores*

<b>PROVEEDORES</b>		
<b>Encuesta realizada a:</b>	<b>% De Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ADMINISTRADORES	85%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
PROVEEDORES	83%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>84%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

En donde se puede observar que la empresa, alcanza una calificación del **84%** equivalente a ***Muy Satisfactorio*** en la gestión del eje Proveedores.

Al analizar los resultados de las encuestas, se puede afirmar que la empresa establece relaciones comerciales sólidas y de largo plazo con sus proveedores, que cuenta con mecanismos para asegurar compras a proveedores basándose en precios, plazos de pago y entregas justas; y que la empresa cumple con las obligaciones pendientes con sus proveedores a tiempo, por lo que logra generar dichas relaciones sólidas y de largo plazo. De la misma la empresa Guevazco Cía. Ltda., al elegir un proveedor se interesa que estos cumplan con la legislación ecuatoriana, que no utilicen mano de obra infantil, y verifica que los materiales que adquiere de sus proveedores no se encuentren prohibidos para la venta.

Los puntos en los que la empresa Guevazco debería mejorar sus prácticas, es referente a que le interesa tan solo un 50% el conocer los principios y la política de Responsabilidad Social Empresarial de sus proveedores; y que nunca ha realizado visitas a sus proveedoras para observar las condiciones proporcionadas por la empresa proveedora a sus empleados.

### **3.7.5 Análisis de los resultados obtenidos del Eje Clientes.**

Para analizar este eje, se tomaron los resultados de las encuestas dirigidas para los administrativos, empleados y clientes de la empresa Guevazco Cía. Ltda., ya que estos son los grupos que tienen relación con este eje, y se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

*Cuadro 20: Resultado del Eje Clientes*

<b>CLIENTES</b>		
<b>Encuesta realizada a:</b>	<b>% De Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ADMINISTRADORES	91%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
TRABAJADORES	86%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
CLIENTES	78%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>85%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

En donde se puede observar que la empresa, alcanza una calificación del **85%** equivalente a **Muy Satisfactorio** en la gestión del eje de Clientes.

Según las encuestas realizadas, el nivel de satisfacción que tienen los clientes con el servicio que ofrece la empresa Guevazco Cía. Ltda., es del 91%, ya que la empresa cumple a cabalidad con lo establecido en el contrato con el cliente, tiene un buen reconocimiento y buena imagen corporativa, y consideran que los canales de comunicación existentes entre el cliente y la empresa son adecuados; también manifestaron que la empresa Guevazco no les ha proporcionado un servicio con una calidad menor a la esperada.

Cabe recalcar, que los clientes también consideran que la empresa Guevazco no comparte con sus empleados la opinión que tienen sus clientes, por lo que habría una falta de comunicación entre empresa y empleado, para brindar un servicio de mejor calidad hacia el cliente.

### **3.7.6 Análisis de los resultados obtenidos del Eje Comunidades.**

Para analizar este eje, se tomaron los resultados de las encuestas dirigidas para los administrativos, trabajadores y clientes de la empresa Guevazco Cía. Ltda., ya que estos son los grupos que tienen relación con este eje, y se obtuvieron los siguientes resultados que se presentan a continuación:

*Cuadro 21: Resultado del Eje Comunidades*

<b>COMUNIDADES</b>		
<b>Encuesta realizada a:</b>	<b>% De Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ADMINISTRADORES	93%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
TRABAJADORES	84%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
CLIENTES	90%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>89%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

En donde se puede observar que la empresa, alcanza una calificación del **89%** equivalente a **Muy Satisfactorio** en la gestión del eje Comunidades.

Con esta encuesta se pudo constatar, que en la empresa se han llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad, que la empresa brinda mejoras en beneficio de la comunidad en lugares donde está realizando sus actividades, y que informa constantemente a la comunidad sobre los planes actuales y futuros que tiene la misma.

También, se pudo verificar que la empresa no tiene un conocimiento total de los impactos que causan sus actividades, por lo que cuenta con alianzas estratégicas con proveedores, mismos que le ayudan a evaluar los impactos que puede generar la empresa al realizar sus actividades, y se encarguen de tratar los residuos peligrosos adecuadamente.

### **3.7.7 Análisis de los resultados obtenidos del Eje Políticas Públicas.**

Para analizar este eje, se consideraron los resultados de las encuestas dirigidas para los administrativos, trabajadores y clientes de la empresa Guevazco Cía. Ltda., ya que estos son los grupos que tienen relación con este eje, y se obtuvieron los siguientes resultados que se presentan a continuación:

**Cuadro 22: Resultado del Eje Políticas Públicas**

<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>		
<b>Encuesta realizada a:</b>	<b>% De Cumplimiento</b>	<b>Calificación</b>
ADMINISTRADORES	97%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
TRABAJADORES	93%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
CLIENTES	80%	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>90%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

En donde se puede observar que la empresa, alcanza una calificación del **90%** equivalente a **Muy Satisfactorio** en la gestión del eje de Políticas Públicas.

Al analizar las encuestas relacionadas con las políticas públicas, se pudo confirmar que la empresa evita al 100% el apoyo e involucramiento en campañas políticas. También incentiva a sus empleados a denunciar las prácticas sospechosas de las que tengan conocimiento al interior de la empresa, y cuenta con procedimientos para que los empleados conozcan la legislación que se debe cumplir en el Ecuador, para obtener un mayor grado de cumplimiento respecto a las leyes vigentes.

### 3.7.8 Calificación global de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Guevazco

La calificación global que obtuvo la empresa Guevazco en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial es del **86%**, equivalente de **Muy Satisfactorio**, esta calificación se obtuvo al realizar un promedio de los resultados obtenidos en el cumplimiento de cada uno de los ejes y de cada una de las encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés, tal como se refleja en el siguiente cuadro.

**Cuadro 23: Calificación global de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Dirigido a:</b>	<b>ADMINISTRADORES</b>	<b>TRABAJADORES</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>RESULTADO POR EJE</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Ejes de la RSE</b>						
<b>GOBERNABILIDAD</b>	82%	78%	100%	100%	<b>90%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>RELACIONES LABORALES</b>	84%	75%	-	-	<b>79%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	83%	77%	88%	85%	<b>83%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>PROVEEDORES</b>	85%	-	83%	-	<b>84%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CLIENTES</b>	91%	86%	-	78%	<b>85%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>COMUNIDADES</b>	93%	84%	-	90%	<b>89%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	97%	93%	-	80%	<b>90%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN DE LA RSE</b>					<b>86%</b>	<b>MUY SATISFACTORIO</b>

Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

### 3.8 Principales acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Guevazco

*Cuadro 24: Principales acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Guevazco*

<p><b>GOBERNABILIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar con transparencia y responsabilidad al tomar sus decisiones.</li> <li>• Todos los años se da la rendición de cuentas a los accionistas.</li> </ul>
<p><b>RELACIONES LABORALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados que no cuentan con licencia profesional, la empresa facilita la manera de obtener la misma en muchas ocasiones Guevazco financia el 100% del documento a los empleados, y en otros casos financia un porcentaje del pago y el resto paga el empleado a cómodos plazos.</li> <li>• Se realiza el homenaje navideño para cada empleado donde se les entrega un bono de 200 dólares y a los empleados que tienen niños menores de 12 años siempre se le obsequia un regalo navideño.</li> </ul>
<p><b>MEDIO AMBIENTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa cuenta con programas de reciclaje interno.</li> <li>• La empresa apoyó en la reforestación del bosque Ahorango donando alrededor de 2000 plantas clasificadas en pino ciprés y eucalipto.</li> </ul>
<p><b>PROVEEDORES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guevazco siempre cumple con los pagos establecidos en las fechas con sus proveedores.</li> </ul>
<p><b>CLIENTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los clientes se encuentran satisfechos con las obras que realiza la empresa, después que se realiza un trabajo el inspector de la empresa evalúa la obra y si no está de acorde a lo establecido entra nuevamente la maquinaria a perfeccionar la obra.</li> </ul>

<p><b>COMUNIDADES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la comunidad de Molleturo (Cajas) la empresa trabajo alrededor de 4 meses luego de terminar su obra la empresa realizo una cancha de fútbol para la comunidad, arreglo entradas a pueblos pequeños, realizo un homenaje navideño.</li> <li>• En la comunidad de Cashapugro (Vía al Valle) en época navideña hicieron que los niños de la comunidad escribieran una carta solicitando un regalo de navidad.</li> <li>• Cuando se dio el terremoto en Ecuador la empresa llevó su equipo caminero hasta Manta donde ayudaron a retirar escombros de una escuela y una iglesia que sufrieron graves daños, luego terraplenaron los mismos lugares para volver a construir la escuela y la iglesia.</li> </ul>
<p><b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa nunca he recibido coimas o ha estado involucrada con grupos políticos.</li> </ul>

**Fuente:** (GuevazcoCíaLtda, 2018)

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

## **4 Capítulo IV. Determinación de Indicadores**

El capítulo final del presente trabajo de investigación, tiene como objetivo establecer indicadores para la empresa Guevazco Cía. Ltda., los mismos que le ayudarán a la empresa a tener un mayor control del cumplimiento de las metas y objetivos planteados para la gestión de cada uno de los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial.

En base a dichos indicadores se podrán establecer estrategias y un plan de acción para alcanzar las metas y objetivos establecidos en cada una de las estrategias determinadas.

### **4.1 Indicadores para la empresa Guevazco**

A la comparación entre 2 o más datos se lo llama indicadores, los mismos que son utilizados para realizar una observación cualitativa y medidas cuantitativas, con el fin de encontrar un criterio o un valor que brinde un significado para quien lo está analizando. (Organización Internacional del Trabajo CINTERFOR, 2006)

De acuerdo a las encuestas realizadas y en base a lo que se consideró fundamental para una buena gestión de la Responsabilidad Social Empresarial para Guevazco Cía. Ltda., se establecieron ciertos indicadores que reflejarán el cumplimiento o no cumplimiento de las metas establecidas por la empresa para la correcta gestión de cada uno de los ejes relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial. Dichos indicadores son los siguientes:

**Cuadro 25: Indicadores de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial**

	<b>¿Qué se quiere medir?</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Gobernabilidad</b>	¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento del presupuesto de programas de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa en el año?	Cumplir con el presupuesto de inversión planificada en programas de Responsabilidad Social Empresarial en el año.	Cumplimiento del presupuesto de programas de RSE.	Monto invertido en programas de RSE al año / Monto planificado de inversión en programas de RSE en el año	Anual
<b>Relaciones Laborales</b>	¿Cuál es el porcentaje del pago de horas extraordinarias reportadas por personal administrativo?	Determinar el porcentaje de horas extraordinarias reportadas por el personal administrativo que están siendo pagadas.	Porcentaje de pago de horas extraordinarias reportadas por el personal administrativo.	# de horas extraordinarias pagadas al personal administrativo en el año / # total de horas extraordinarias reportadas por el personal administrativo en el año	Anual
	¿Cuál es el porcentaje del pago de horas extraordinarias reportadas de los empleados?	Determinar el porcentaje de horas extraordinarias reportadas por los empleados que están siendo pagadas.	Porcentaje de pago de horas extraordinarias reportadas por los empleados.	# de horas extraordinarias pagadas a los empleados en el año / # total de horas extraordinarias reportadas por los empleados en el año	Anual
	¿Cuál es el porcentaje del pago de horas suplementarias reportadas por el personal administrativo?	Determinar el porcentaje de horas suplementarias reportadas por el personal administrativo que están siendo pagadas.	Porcentaje de pago de horas suplementarias reportadas por el personal administrativo.	# de horas suplementarias pagadas al personal administrativo en el año / # total de horas suplementarias reportadas por el personal administrativo en el año	Anual
	¿Cuál es el porcentaje del pago de horas suplementarias reportadas por los empleados?	Determinar el porcentaje de horas suplementarias reportadas por los empleados que están siendo pagadas.	Porcentaje de pago de horas suplementarias reportadas por los empleados.	# de horas suplementarias pagadas a empleados en el año / # total de horas suplementarias reportadas por los empleados en el año	Anual

¿Qué se quiere medir?	Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Tiempo
¿Cuál es el cumplimiento de horas de capacitación al personal administrativo en el año?	Cumplir con el plan de formación al personal administrativo mediante las capacitaciones planificadas.	Cumplimiento de capacitación a administrativos.	# total de horas hombre anuales de capacitación a administrativos / # total de horas hombre planificadas de capacitación a administrativos al año	Anual
¿Cuál es el cumplimiento de horas de capacitación a los empleados en el año?	Cumplir con el plan de formación a los empleados mediante las capacitaciones planificadas.	Cumplimiento de capacitación a empleados.	# total de horas hombre anuales de capacitación a empleados / # total de horas hombre planificadas de capacitación a empleados al año	Anual
¿Cuál es el índice de frecuencia de accidentes laborales al año?	Calcular el índice de frecuencia de un accidente laboral dentro de la empresa.	Índice de frecuencia de accidentes laborales.	(# de lesiones o accidentes en el año * 200.000) / # total de horas hombre trabajados en el año	Anual
¿Cuál es el índice de gravedad de los accidentes laborales al año?	Calcular el índice de gravedad de los accidentes laborales dentro de la empresa.	Índice de gravedad de los accidentes laborales.	(# de días perdidos * 200.000) / # total de horas hombre trabajadas en el año	Anual
¿Cuál es la tasa de riesgo dentro de la empresa en el año?	Minimizar la tasa de riesgo de la empresa.	Tasa de riesgo.	# de días perdidos en el año / # de lesiones o accidentes en el año	Anual
¿Qué tanta rotación del personal hay anualmente?	Reducir el índice de rotación anual dentro de la empresa.	Índice de rotación de personal.	[(Total de contrataciones nuevas en el año + Total de desvinculaciones en el año) / 2] / (# de colaboradores con los que se empieza el año + # de colaboradores con los que se finaliza el año) / 2	Anual

	¿Qué se quiere medir?	Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Tiempo
	¿Cuál es la estabilidad laboral dentro de la empresa?	Incrementar la estabilidad laboral para los colaboradores dentro de la empresa.	Índice de estabilidad laboral.	# de personas con más de 3 años dentro de la empresa / # de empleados que tiene la empresa en el año	Anual
	¿Cuál es la tasa de ausentismo de los colaboradores de la empresa en el año?	Minimizar el porcentaje de horas que los empleados faltan o se ausentan del trabajo sin justificación al año.	Índice de ausentismo en la empresa.	(# de horas perdidas en el año por ausentismo * 100) / # total de horas laborables de la plantilla en el año	Anual
Medio Ambiente	¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de capacitación referente a educación ambiental al año para los colaboradores de la empresa?	Cumplir el plan de capacitación en educación ambiental que la empresa planificó en el año.	Cumplimiento de capacitación en educación ambiental.	# horas de capacitación en educación ambiental dadas al año / # total de horas planificadas de capacitación en educación ambiental en el año	Anual
	¿Cuál es el índice de deforestación causada por la empresa?	Identificar el área total en la que realmente trabajó y deforestó la empresa.	Índice de deforestación anual.	Área total que deforestó la empresa en el año / Área total de las obras que realizó la empresa en el año	Anual
	¿Cuál es el porcentaje de los ingresos netos, que la empresa destina a campañas de reforestación?	Identificar el porcentaje de los ingresos anuales que destina la empresa para campañas de reforestación en el año.	Aporte económico a campañas de reforestación.	Monto total destinado a reforestación en el año / Total de ingresos netos percibidos al año	Anual
	¿Cuál es el total de reforestación generada en el año por la empresa?	Incrementar el total de m2 que la empresa ha reforestado al año, en relación de los m2 que ha deforestado.	Porcentaje de reforestación.	total de m2 reforestados al año / total de m2 deforestados en los proyectos al año	Anual

	¿Qué se quiere medir?	Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Tiempo
Proveedores	¿Cuál es el porcentaje total de relaciones comerciales de largo plazo con las que cuenta la empresa?	Mantener relaciones comerciales de largo plazo con los proveedores.	Relaciones comerciales de largo plazo.	Proveedores con los que se trabaja más de 5 años / # total de proveedores que tiene en el año	Anual
	¿Cuál es el cumplimiento de visitas realizadas a sus proveedores en el año?	Cumplir con las visitas planificadas a los proveedores de la empresa.	Cumplimiento de visitas a proveedores.	Visitas realizadas a los proveedores al año / Total de visitas planificadas en el año	Anual
	¿Cuál es el porcentaje de reclamos de la empresa a sus proveedores?	Determinar el porcentaje de reclamos de la empresa, respecto a las compras realizadas a sus proveedores.	Porcentaje de reclamos a proveedores.	Total de pedidos receptados con problemas en el año / Total de pedidos receptados al año	Anual
	¿Cuál es el índice de rotación de proveedores que tiene la empresa al año?	Disminuir la rotación de proveedores en la empresa.	Porcentaje de rotación de proveedores.	$[(\text{Total de proveedores nuevos en el año} + \text{Total de proveedores desvinculados en el año}) / 2] / (\# \text{ de proveedores con los que se empieza el año} + \# \text{ de proveedores con los que se termina el año}) / 2$	Anual
Clientes	¿Cuál es el porcentaje de obras sin reclamos de los clientes en la empresa?	Incrementar el porcentaje de obras que no generan reclamos de los clientes.	Porcentaje de obras sin reclamos.	Total de obras y proyectos realizados sin reclamos de clientes al año / Total de obras y proyectos realizados al año	Anual
	¿Cuál es el índice de quejas de los clientes que tiene la empresa en el año?	Reducir el porcentaje de quejas generan los clientes de la empresa anualmente.	Porcentaje de quejas de los clientes.	Total quejas de clientes realizadas en el año / Total de obras realizadas al año	Anual

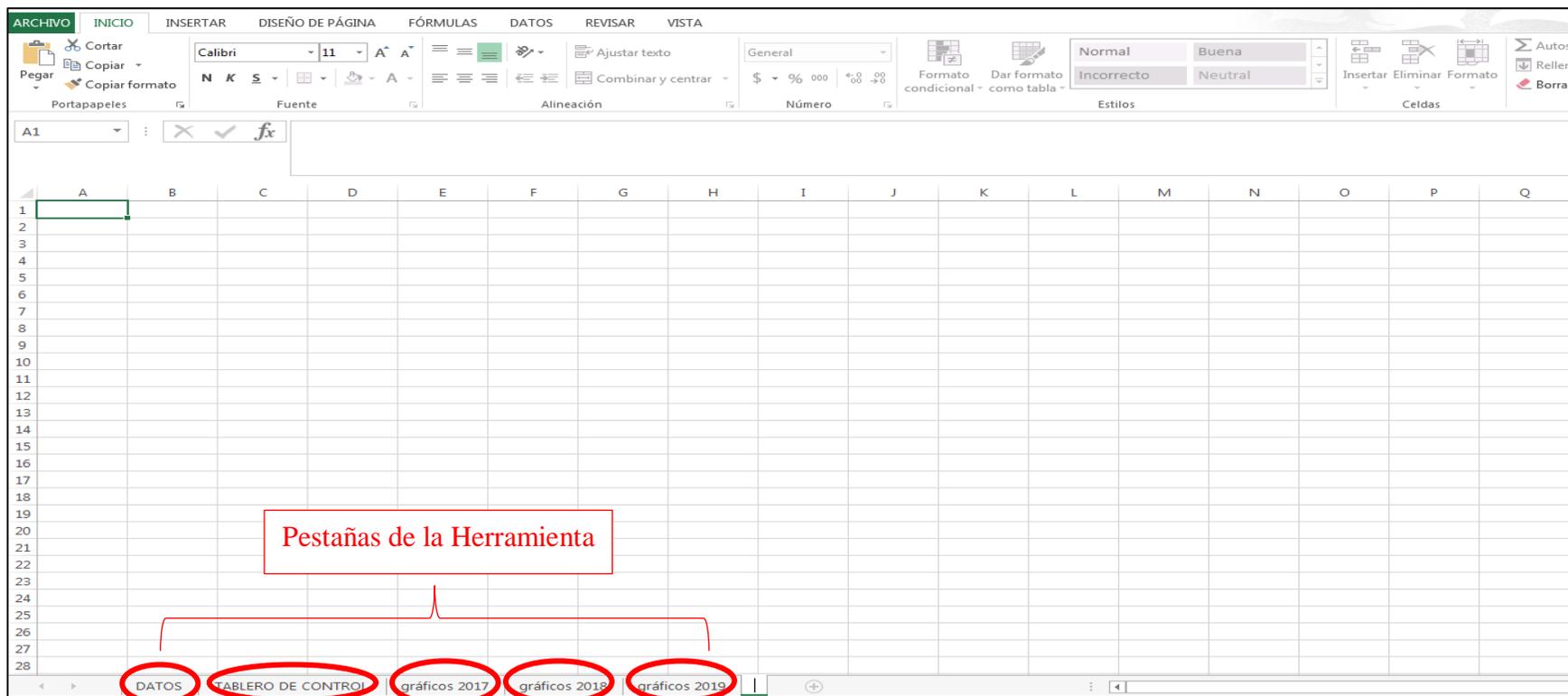
	¿Qué se quiere medir?	Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Tiempo
	¿Cuál es el cumplimiento de la empresa, respecto a la fecha de entrega de una obra o proyecto acordada con los clientes?	Incrementar el cumplimiento en las entregas de las obras y proyectos realizadas por la empresa.	Cumplimiento de la fecha de entrega en obras.	Entregas de proyectos y obras realizadas a tiempo al año / Total de entregas de proyectos y obras realizadas a los clientes al año	Anual
Comunidades	¿Cuál es el porcentaje de los ingresos de la empresa, que se destinan a proyectos de apoyo social a la comunidad?	Conocer qué porcentaje de los ingresos netos la empresa destina a proyectos que beneficien a la comunidad en la que desarrollan sus actividades.	Porcentaje de ingresos destinados a proyectos de apoyo social.	Monto de los proyectos realizados al año de apoyo social / Total de ingresos netos generados al año	Anual
	¿Cuál es el porcentaje de alianzas estratégicas de la empresa con sus proveedores?	Mantener las alianzas estratégicas con las que cuenta la empresa con sus proveedores.	Porcentaje de alianzas estratégicas.	Alianzas estratégicas al año / Total de proveedores	Anual
Políticas Públicas	¿Cuál es el porcentaje de los ingresos de la empresa que se destina a donaciones?	Determinar el porcentaje de los ingresos netos de la empresa, que se destinan para donaciones a diferentes fundaciones o comunidades.	Porcentaje de donaciones.	Costo total de las donaciones realizadas / Total de ingresos netos al año	Anual

Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

## 4.2 Manual de manejo de la herramienta propuesta

Se elaboró una herramienta, con la cual la empresa podrá tener un mayor control del cumplimiento de los indicadores establecidos en el *Cuadro #25: Indicadores de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial*, la herramienta está desarrollada dentro de un archivo excel, mismo que cuenta con cinco pestañas que son las siguientes:

*Gráfico 2: Pestañas de la Herramienta Propuesta*



Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

**Pestaña DATOS:** Aquí la empresa podrá ingresar los datos que se requieren en cada una de las celdas en blanco en los años 2018 y 2019.

**Gráfico 3: Funcionamiento de la Pestaña DATOS 1/2**

DATOS DE LA EMPRESA		2016	2017	2018	2019	OTROS DATOS A CONSIDERAR	
1	# de colaboradores con los que se empieza el año	14	16	18	18	Horas laborables diariamente	8
2	Total de contrataciones en el año	4	4			Días laborables mensualmente	20
3	Total de desvinculaciones en el año	2	2			Días laborables anualmente	240
4	# de colaboradores con los que se finaliza el año / # total de colaboradores	16	18	18	18	Horas laborables anualmente	1920
5	Total de administrativos en el año.	5	6			Meta de capacitación en el año administrativos	30
6	Total de empleados en el año.	11	12			Meta de capacitación en el año obreros	20
7	# de colaboradores con más de 3 años en la empresa	10	12			% meta de capacitación en programas de educación ambiental	20%
8	# de horas extraordinarias pagadas al personal administrativo en el año	100	150			Tiempo meta de pago a proveedores	30
9	# total de horas extraordinarias reportadas por el personal administrativo en el año	100	150			Monto planificado de inversión en programas de RSE en el año	10%
10	# de horas extraordinarias pagadas a los empleados en el año	350	480				
11							

Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

**Gráfico 4: Funcionamiento de la Pestaña DATOS 2/2**

	A	B	C	D	E	F	G
12	# total de horas extraordinarias reportadas por los empleados en el año	370	500				
13	# de horas suplementarias pagadas al personal administrativo en el año	80	95				
14	# total de horas suplementarias reportadas por el personal administrativo en el año	80	95				
15	# de horas suplementarias pagadas a los empleados en el año	1125	1435				
16	# total de horas suplementarias reportadas por los empleados en el año	1200	1580				
17	# de horas hombre perdidas en el año por accidentes laborales	48	86				
18	# total de horas normales trabajadas por el personal administrativo en el año.	9600	11520	0	0		
19	# total de horas normales trabajadas por los empleados en el año.	21072	22954	0	0		
20	# de lesiones o accidentes en el año	1	1				
21	# de días perdidos en el año por accidentes laborales	6	11	0	0		
22	# de horas perdidas en el año por ausentismo	96	148				

Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

**Pestaña TABLERO DE CONTROL:** Aquí la empresa podrá ver los resultados de cumplimiento de cada uno de los indicadores en cada año, después de haber ingresado los datos requeridos en la pestaña “DATOS”, para poder comparar el cumplimiento obtenido año a año.

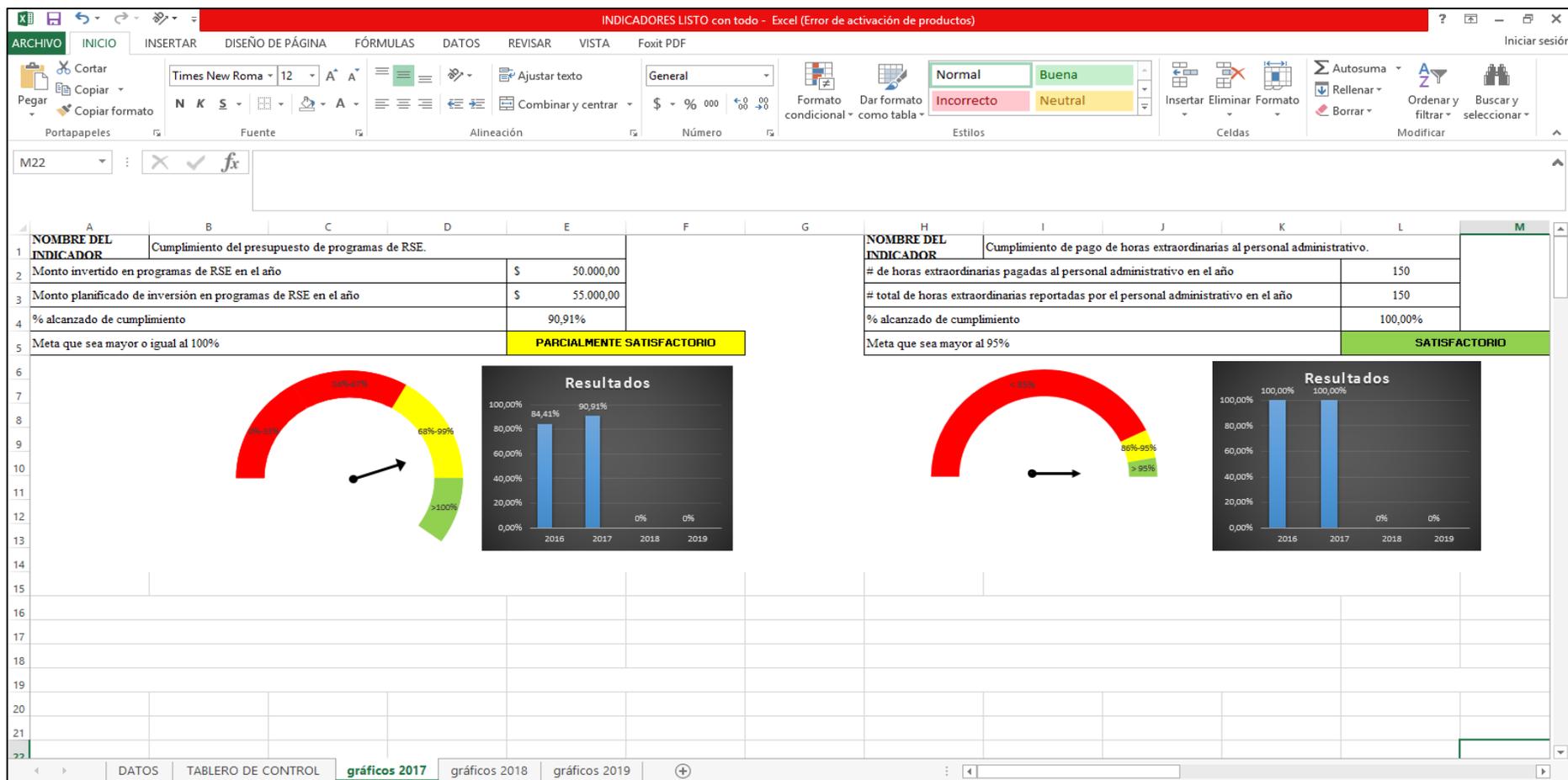
**Gráfico 5: Funcionamiento de la Pestaña TABLERO DE CONTROL**

NOMBRE DEL INDICADOR	DATOS REALES DE LA EMPRESA	AÑO		AÑO		AÑO		AÑO		META
		2016	RESULTADO	2017	RESULTADO	2018	RESULTADO	2019	RESULTADO	
Cumplimiento de programas de RSE.	Monto invertido en programas de RSE en el año	\$ 45,000.00	84.41%	\$ 50,000.00	90.91%	\$ -	#_DIV/0!	\$ -	#_DIV/0!	>= 10% de ingresos netos
	Monto planificado de inversión en programas de RSE en el año	\$ 53,312.00		\$ 55,000.00		\$ -	#_DIV/0!	\$ -	#_DIV/0!	
Cumplimiento de pago de horas extraordinarias al personal administrativo.	# de horas extraordinarias pagadas al personal administrativo en el año	100	100.00%	150	100.00%	0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	>95%
	# total de horas extraordinarias reportadas por el personal administrativo en el año	100		150		0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	
Cumplimiento de pago de horas extraordinarias a empleados.	# de horas extraordinarias pagadas a los empleados en el año	350	94.59%	480	96.00%	0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	>95%
	# total de horas extraordinarias reportadas por los empleados en el año	370		500		0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	
Cumplimiento de pago de horas suplementarias al personal administrativo.	# de horas suplementarias pagadas al personal administrativo en el año	80	100.00%	95	100.00%	0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	>95%
	# total de horas suplementarias reportadas por el personal administrativo en el año	80		95		0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	
Cumplimiento de pago de horas suplementarias a empleados.	# de horas suplementarias pagadas a los empleados en el año	1125	93.75%	1435	90.82%	0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	>95%
	# total de horas suplementarias reportadas por los empleados en el año	1200		1580		0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	
	# total de horas anuales de capacitación a	85		138		0	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	

Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

**Pestaña Gráficos 2017:** Aquí la empresa podrá ver los resultados de cumplimiento de cada uno de los indicadores, y compararlas con el cumplimiento de cada año.

**Gráfico 6: Funcionamiento de la Pestaña Gráficos 2017**



Elaborado por: Mora, M., Urgiles, B.

Como se puede observar en el **Gráfico #6**, se muestran imágenes de un tacómetro, el mismo que indica el grado de cumplimiento de un indicador dado, dicho tacómetro cuenta con tres colores realizados en base a un semáforo, estos colores indicarán a la empresa el rango en el que se está cumpliendo cada una de las metas planteadas en los indicadores, permitiendo a la empresa tener un mayor control en la toma de decisiones, por otra parte, cada indicador cuenta con un gráfico de tendencias los mismos que muestran una comparación de los años analizados.

### **4.3 Estrategias para la empresa Guevazco**

Las estrategias son elaboradas con el fin de determinar la orientación de cada empresa y ayuda a fortalecerla no sólo en el corto, sino en el mediano y largo plazo. Para establecer estrategias, se tiene que contar con una planeación estratégica, la misma que busca definir objetivos e identificar los recursos requeridos para su logro; esta planeación es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño y pretende cubrir todas las áreas de la misma, para buscar el éxito global. Chiavenato (1981), señala como componentes de planeación:

- 1) La identificación de los responsables de definir los objetivos organizacionales y la forma en que se construyen.
- 2) La elaboración de planes y proyectos para alcanzarlos.
- 3) La programación de actividades.
- 4) El establecimiento de indicadores de gestión.
- 5) El seguimiento y control.

### 4.3.1 Plan de acción

A continuación se mostrará un plan de acción en base a los datos que se pudo obtener de la empresa con la ayuda de las encuestas realizadas, mismo que servirá como guía de acción para que la empresa pueda alcanzar los objetivos establecidos y mejorar la toma de decisiones.

**Cuadro #26: Plan de Acción**

Objetivo	Estrategia	Tareas	Responsables	Inversión	Año 2018											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cumplir con los programas de Responsabilidad Social Empresarial que se planificaron en el año en mínimo el 67%.	Aliarse con empresas para apoyar a jóvenes que están a punto de terminar su carrera universitaria para ayudarles a conseguir su primer empleo. Desarrollar un programa de educación ambiental para niños de hasta 12 años realizando visitas a las instalaciones de la empresa.	Convenios con universidades. Realizar convenios con escuelas y colegios.	Gerente General.	\$55.000												
Cumplir en un por lo menos el 67% de la planificación anual de capacitación al personal administrativo.	Realizar convenios con empresa expertas en capacitación de constructoras. Realizar encuestas al personal administrativo para conocer los puntos fuertes y de falencia de los mismos.	Convenios con empresas capacitadoras reconocidas. Encuestas inesperadas al personal administrativo.	Gerente General.	\$8.000												

Objetivo	Estrategia	Tareas	Responsables	Inversión	Año 2018											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cumplir en un por lo menos el 67% de la planificación anual de capacitación al personal obrero.	Contratar a personas expertas en el manejo de maquinaria para evaluar al personal obrero. Brindar charlas motivadoras para el personal.	Convenios con empresas que cuenten con personas expertas en el uso de maquinaria con la que cuenta la empresa. Motivar a los empleados a sentirse orgulloso en su puesto de trabajo.	Gerente General, Director Técnico.	\$12.000												
Prevenir al 100% los accidentes laborales.	Colocar pancartas de advertencia de en lugares de peligro Capacitar al personal en temas relacionados Contratar seguros adicionales para empleados	Revisar que los lugares peligrosos tengan la señalización correspondiente. Brindar capacitación constante sobre accidentes laborales a los empleados. Convenios con empresas aseguradoras.	Gerente General, Director Administrativo, Director Técnico.	\$5.000												
Destinar el 5% de ingresos anuales de la empresa para campañas de reforestación en el año.	Apoyo a campañas de Reforestación. Luego de terminar una obra destinar un monto para reforestación.	Convenios con La EMAC y empresas dedicadas a la reforestación ambiental.	Gerente General, Director Administrativo, Director Técnico.	\$27.000												

Objetivo	Estrategia	Tareas	Responsables	Inversión	Año 2018											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Destinar el 10% de los ingresos netos de la empresa a proyectos que beneficien a la comunidad en la que desarrollan sus actividades.	Analizar las necesidades más importantes del lugar en donde se está trabajando e implementarlas. Conversatorio con dirigentes de las comunidades.	Convenio con empresas que ayuden a realizar las obras necesarias e importantes.	Gerente General, Director Administrativo, Director Técnico.	\$55.000												
Determinar el grado de satisfacción de los clientes, después de haber concluido los diferentes proyectos y obras en un año dado.	Entrevistas con clientes Los contratos firmados entre ambas partes deben ser claros	Hablar con los clientes sobre los avances de las obras.	Director Administrativo, Director Técnico.	\$2.500												

**Elaborado por:** Mora, M., Urgiles, B.

## CONCLUSIONES

Al realizar la presente investigación referente a la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la empresa Guevazco Cía. Ltda., se pudo determinar que la misma es una herramienta fundamental y estratégica para cualquier tipo de empresa hoy en día, ya que se ha convertido en una nueva forma de gestionar los recursos y de generar negocios, motivo por el cual las empresas se están encargando de que sus operaciones sean sostenibles tanto en el ámbito económico, social y ambiental, para de esta manera reconocer los intereses que tienen los distintos grupos o stakeholders con los que está relacionado la empresa, con la finalidad de buscar el bienestar de la comunidad relacionada.

Guevazco al ser una empresa de dirección prioritaria hacia el buen vivir no solo de sus empleados, sino también de la comunidad que la rodea, busca la forma de brindar apoyo de manera directa con el buen manejo de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de establecer la sustentabilidad de forma correcta; por esta razón la investigación realizada en este trabajo es muy importante para la empresa, ya que se creó un método y una herramienta que ayudará a revisar el cumplimiento de los objetivos planteados por Guevazco para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

En la investigación y análisis que se realizó, se pudo determinar que la empresa Guevazco tiene un cumplimiento el 86% en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, mismo que es equivalente a ***Muy Satisfactorio*** en la escala propuesta, esta calificación se obtuvo al realizar un promedio de los resultados obtenidos en el cumplimiento de cada uno de los ejes y de cada una de las encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés.

Así mismo, se pudo determinar que la empresa tiene que mejorar su gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en los aspectos que obtuvo una calificación menor a lo esperado y tratar de obtener un cumplimiento del 100% en la gestión de la responsabilidad social mediante el análisis constante de los indicadores que se desarrollaron en la presente tesis.

De acuerdo al análisis realizado, se observó que la empresa está muy interesada en contar con políticas y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, motivo por el cual se desarrolló una propuesta de un plan de acción que permitirá a la empresa mejorar la toma de decisiones y generar ventajas competitivas a través de la buena gestión de la RSE.

## **RECOMENDACIONES**

Después de haber analizado como está gestionando Guevazco la Responsabilidad Social Empresarial, se recomienda en primer lugar a los altos funcionarios de la empresa capacitar e inducir a los empleados para que tengan una cultura de Responsabilidad Social Empresarial, y con esto lograr que los empleados conozcan los aportes que genera la empresa en beneficio de todos sus stakeholders y puedan brindar a la empresa ideas para mejorar las prácticas de responsabilidad social, ya que ellos son los que están en contacto con las obras y proyectos a diario; también se recomienda a la empresa aplicar el plan de acción sugerido para obtener ideas más claras sobre Responsabilidad Social Empresarial.

La empresa Guevazco debería brindar un plan de comunicación de los beneficios, mejoras y las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que ha realizado la empresa en mejora de las comunidades en las que realiza sus obras o proyectos.

Se invita a la empresa a realizar evaluaciones periódicas donde pueda brindar información a los stakeholders, sobre los beneficios y mejoras que ha obtenido al implementar las políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Las empresas cuando aplican Responsabilidad Social Empresarial mejoran su imagen corporativa, se debe tener bien claro que aplicar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial no es un gasto sino una inversión que se verá reflejado en el mediano y largo plazo, con apoyo de la toma de decisiones empresariales, apoyando a sus stakeholders y generando ventajas competitivas.

Finalmente se recomienda a la empresa utilizar la herramienta propuesta que se desarrolló en Excel debido a que dicha herramienta está basada en los 7 ejes de la Responsabilidad Social Empresarial, donde la empresa podrá encontrar datos de años anteriores y poder comparar los resultados con datos actuales para mejorar la toma de decisiones empresarial en el día a día.

## REFERENCIAS

Estilo utilizado: APA      Edición: sexta

## BIBLIOGRAFÍA

- Baca Urbina, G. (2013). *EVALUACIÓN DE PROYECTOS* (Cuarta ed.). Mexico, Mexico: Mc GRAW- HILL INTERAMERICANA EDITORES. Recuperado el 29 de noviembre de 2017, de <https://ianemartinez.files.wordpress.com/2012/09/evaluacion-de-proyectos-gabriel-baca-urbina-corregido.pdf>
- Barroso, T. (2007). "Responsabilidad social empresarial: concepto y sugerencias para su aplicación en empresas constructoras". *Revista Académica de la Facultad de Ingeniería*, 65-72.
- Botero Botero, I. (23 de junio de 2009). Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción. 29. Medellín, Colombia. Recuperado el 2 de diciembre de 2017
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate. En A. Carroll, *A three-dimensional conceptual model of corporate* (pág. 500). The Academy of Management Review.
- Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. En A. Carroll, *The Pyramid of Corporate Social Responsibility* (págs. 39-48). Business Horizons.
- Dirección del Trabajo Santiago. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral*. Santiago de Chile. Recuperado el 6 de 12 de 2017
- Economía Simple. net. (2016). *Economía Simple. net*. Recuperado el 08 de 04 de 2018, de <https://www.economiasimple.net/glosario/competencia>
- Fernández, A. (2012). Concepto de estrategia empresarial. *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 7 de 12 de 2017
- Fernández, R. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- García, R. F. (27 de 02 de 2013). *Diario \_Responsable*. Recuperado el 19 de 12 de 2017, de <https://diarioresponsable.com/opinion/16283-rse-rsc-aspectos-clave-su-implantacion-sus-criticas>
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of business ethics*, págs. 53(1-2), 51-71.
- González, R. (24 de Febrero de 2016). *Los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/385921-ejes-responsabilidad-social-empresarial/>
- GuevazcoCíaLtda. (2 de abril de 2018). Reseña Historica Guevazco Cía. Ltda. (B. Urgiles, Entrevistador) Recuperado el 2 de abril de 2018

- International Organization for Standardization, I. (01 de Noviembre de 2010). "Modelo que proporciona las guías para el desarrollo de la Responsabilidad. *Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social"*.
- Jaramillo, I. (2015). Reflexiones acerca de la responsabilidad social empresarial desde su dimensión laboral. *Espiga, núm. 30*, 9-21.
- Lozano, J. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Trotta.
- Ltda, C. G. (s.f.). Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda.". *Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo en "Guevazco Cía. Ltda."*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Amazonas S.A.
- Ltda., C. G. (s.f.). Código de Ética en "Guevazco Cía. Ltda.". *Código de Ética en "Guevazco Cía. Ltda."*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Martínez Herrera, H. (2010). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 3 de 12 de 2017
- Mejia, C. (2006). *Aportes a una Fundamentación Alternativa de la Responsabilidad Social a partir de Factores de Éxito Diferenciadores y Elementos de la Teoría Crítica de Horkheimer*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Mercado, P., & García, P. (22 de Enero de 2007). La responsabilidad social en empresas del valle de Toluca. *La responsabilidad social en empresas del valle de Toluca - Un estudio exploratorio*. Toluca, Toluca, México: Universidad ICESI Estudios Gerenciales.
- NESTLE. (2017). *Creación de Valor Compartido*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de <https://ww1.nestle.com.ec/csv/valorcompartido>
- Nevárez, G., & Cota, L. (2006). Tesis de licenciatura. *Uso de programas de responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas de Ciudad Obregón*. Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Organización Internacional del Trabajo CINTERFOR. (2006). *Guía para la evaluación de impacto*. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- Porter Eugene, M. (2009). *Estrategia Competitiva*. Madrid: Pirámide. Recuperado el 7 de 12 de 2017
- Porter Eugene, M. (2010). *Ventaja Competitiva*. Madrid: Pirámide. Recuperado el 7 de 12 de 2017
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). "Estrategia y Sociedad". *Harvard Business Review América Latina*, 3-15.
- Produbanco Grupo Promerica. (15 de Febrero de 2017). *Memoria 2016 Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/responsabilidad-social/>

- Redacción EKOS. (2 de Octubre de 2012). *Adelca Acería del Ecuador, la responsabilidad es una fortaleza*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=966>
- Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI. (2010). Recuperado el 7 de 12 de 2017
- Revista EKOS. (26 de Febrero de 2014). Recuperado el 31 de Julio de 2018, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=3024>
- Reyno, M. (Septiembre de 2006). Tesis de Grado de Magíster en Gestión Empresarial. *“Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Ventaja Competitiva”*. Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gildert, D. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Superintendencia de Compañías. (2011). Recuperado el 7 de 12 de 2017, de [http://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20130207082132.pdf](http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20130207082132.pdf)
- Toral, S. (8 de junio de 2017). La responsabilidad social empresarial. (C. Pazan, Entrevistador) Cuenca: Diario el Tiempo . Recuperado el 10 de 12 de 2017, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/empresarial/11/414504/la-responsabilidad-social-empresarial>
- Wheelen, T., & Hunger, D. (2007). *Administración Estratégica y Política de Negocios*. México: Pearson Educación.

**ANEXOS:**

Encuesta realizada a administradores de la empresa Guevazco:

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GUEVAZCO CIA. LTDA.**

**Nombre:** Juan Andrade

**Cargo:** Director Administrativo

**Edad:**  
 Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
 25 a 35 años X \_\_\_\_\_  
 35 a 45 años \_\_\_\_\_  
 Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**  
 Hombre X \_\_\_\_\_  
 Mujer \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**  
 Básico \_\_\_\_\_  
 Secundario \_\_\_\_\_  
 Tercer Nivel X \_\_\_\_\_  
 Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**Tiempo que trabaja en la empresa:**  
 Menos de 1 año \_\_\_\_\_  
 De 1 a 3 años \_\_\_\_\_  
 De 3 a 6 años X \_\_\_\_\_  
 Más de 6 años \_\_\_\_\_

**NOTA:** La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la *Responsabilidad Social Empresarial (RSE)* dentro de la empresa Guevazco Cia.Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:**

**GOBERNABILIDAD**

1. ¿En la empresa se han establecido valores organizacionales?  SI  NO

2. ¿La empresa cuenta con un código de ética?  SI  NO

3. ¿Está de acuerdo con la estructura organizacional con la que cuenta la empresa? 1 2 3 4
4. ¿La empresa cuenta con visión y misión? SI NO
5. ¿La empresa ha establecido políticas para la relación con sus proveedores y clientes? SI NO
6. ¿La empresa ha definido políticas de relación con el empleado? SI NO
7. ¿La empresa se ha involucrado a programas de Responsabilidad Social Empresarial? SI NO

#### RELACIONES LABORALES

1. ¿Considera que la empresa cumple con las obligaciones que tiene con sus trabajadores? 1 2 3 4
2. ¿La empresa le paga horas extraordinarias y suplementarias? SI NO
3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de crecimiento personal y profesional? SI NO
4. ¿La empresa cuenta con programas de capacitación a los empleados? SI NO
5. ¿Se le toma en cuenta cuando da una sugerencia? SI NO
6. ¿La empresa promueve a que sus trabajadores realicen actividades fuera del ámbito laboral (cursos, diplomados, carreras profesionales, entre otras)? SI NO
7. ¿La empresa le garantiza la salud y seguridad en el trabajo? 1 2 3 4
8. ¿Piensa que la empresa ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo? 1 2 3 4
9. ¿La empresa paga a tiempo los sueldos? 1 2 3 4

#### MEDIO AMBIENTE

1. ¿La empresa cumple las leyes ambientales vigentes establecidas en el Ecuador? SI NO
2. ¿La empresa conoce, entiende y evalúa el riesgo ambiental que genera sus operaciones? 1 2 3 4

3. ¿En la empresa se ha elaborado una política ambiental?  SI NO
4. ¿En la empresa se identifican los procesos que producen más residuos, especialmente aquellos que producen residuos tóxicos?  SI NO
5. ¿La empresa incluye criterios ambientales en el momento de evaluar nuevas inversiones y de adquirir nuevos equipos y maquinarias? 1 2  3 4
6. ¿La empresa maneja políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de los posibles impactos ambientales que pueden suceder al realizar una obra?  SI NO
7. ¿La empresa establece convenios con empresas especializadas en el manejo apropiado de residuos peligrosos?  SI NO
8. ¿La empresa aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades?  SI NO
9. ¿La empresa realiza campañas relacionadas con la reducción o ahorro del consumo de agua y de energía?  SI NO
10. ¿La empresa al estar en categoría IV según el catálogo de Actividades ambientales (CAN) cuenta con una licencia ambiental vigente para realizar sus diferentes obras?  SI NO
11. ¿La empresa cuenta con programas de educación ambiental? 1  2 3 4
12. ¿Considera que los trabajadores conocen sobre los riesgos ambientales a los que están expuestos? 1 2  3 4

#### PROVEEDORES

1. ¿La empresa Guevazo Cía.Ltda., establece relaciones comerciales sólidas y de largo plazo con sus proveedores?  SI NO
2. ¿Considera que Guevazo Cía.Ltda., cuenta con mecanismos para asegurar compras a proveedores, basados en precios, plazos de pago y entregas justas? 1 2 3  4
3. ¿La empresa cumple con las obligaciones pendientes con sus proveedores a tiempo? 1 2 3  4

4. ¿La empresa Guevazco Cía.Ltda., ha realizado visitas a sus proveedoras para observar las condiciones proporcionadas por la empresa a sus empleados? SI  NO
5. ¿Piensa que a la empresa le interesa que sus proveedores cumplan con la legislación ecuatoriana vigente? 1 2  3 4
6. ¿Los proveedores con los que trabaja la empresa NO emplean mano de obra infantil?  SI NO
7. ¿La empresa Guevazco Cía.Ltda., se interesa en conocer los principios y la política de responsabilidad social de sus proveedores? 1 2  3 4
8. ¿La empresa verifica que los materiales que adquiere de sus proveedores no se encuentren prohibidos para la venta? 1 2 3  4

#### CLIENTES

1. ¿Qué tan satisfecho considera que el cliente se siente con el servicio que le ofrece la empresa Guevazco Cía.Ltda? 1 2 3  4
2. ¿Considera que Guevazco Cía.Ltda., tiene un buen reconocimiento y buena imagen corporativa? 1 2 3  4
3. ¿La empresa cumple a cabalidad con lo establecido en el contrato con el cliente? 1 2 3  4
4. ¿Qué tan adecuados considera los canales de comunicación existentes entre el cliente y empresa? 1 2 3  4
5. ¿La empresa cuenta con políticas de relaciones con sus clientes? SI  NO
6. ¿La empresa comparte con sus empleados la opinión que tienen sus clientes? 1 2 3  4

#### COMUNIDADES

1. ¿En la empresa se han llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad?  SI NO
2. ¿La empresa informa constantemente a la comunidad sobre los planes actuales y futuros que tiene? SI  NO

3. ¿En la empresa se dan facilidades para organizar y realizar actividades de voluntariado a favor de la sociedad? 1 2 3  4
4. ¿La empresa tiene conocimiento de los impactos que causan sus actividades y responde de manera correcta a los mismos? 1 2  3 4
5. ¿La empresa brinda mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades?  SI NO
6. ¿La empresa cuenta con alianzas estratégicas con otras empresas para emprender acciones que apoyen a la comunidad?  SI NO
7. ¿La empresa cuenta con procesos de control y seguimiento de las obras que realizó? 1 2 3  4

#### POLÍTICAS PÚBLICAS

1. ¿La empresa cuenta con procedimientos para que los empleados conozcan la legislación que se debe cumplir?  SI NO
2. ¿La empresa incentiva a los empleados a denunciar las prácticas sospechosas de las que tengan conocimiento al interior de la empresa?  SI NO
3. ¿Considera que en la empresa se tiene conocimiento con la normatividad existente sobre RSE en el Ecuador? 1 2  3 4
4. ¿En la empresa se conocen lineamientos para certificarse en responsabilidad social empresarial?  SI NO
5. ¿La empresa evita el apoyo e involucramiento en campañas políticas?  SI NO

Encuesta realizada a empleados de la empresa Guevazco:

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLADOS DE LA EMPRESA GUEVAZCO CIA. LTDA.**

**Nombre:** Alfonso Gagnon

**Cargo:** choto

**Edad:**  
 Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
 25 a 35 años \_\_\_\_\_  
 35 a 45 años X \_\_\_\_\_  
 Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**  
 Hombre \_\_\_\_\_  
 Mujer X \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**  
 Básico X \_\_\_\_\_  
 Secundario \_\_\_\_\_  
 Tercer Nivel \_\_\_\_\_  
 Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**Tiempo que trabaja en la empresa:**  
 Menos de 1 año \_\_\_\_\_  
 De 1 a 3 años \_\_\_\_\_  
 De 3 a 6 años \_\_\_\_\_  
 Más de 6 años X \_\_\_\_\_

**NOTA:** La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa Guevazco Cia.Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:**

**GOBERNABILIDAD**

1. ¿En la empresa se han establecido valores organizacionales? **SI** NO X

2. ¿La empresa ha definido políticas de relación con el empleado? **SI** NO X

## RELACIONES LABORALES

1. ¿Considera que la empresa cumple con las obligaciones que tiene con sus trabajadores? 1 2 3 4
2. ¿La empresa le paga horas extraordinarias y suplementarias? SI NO
3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de crecimiento personal y profesional? SI NO
4. ¿La empresa cuenta con programas de capacitación a los empleados? SI NO
5. ¿Se le toma en cuenta cuando da una sugerencia? SI NO
6. ¿La empresa promueve a que sus trabajadores realicen actividades fuera del ámbito laboral (cursos, diplomados, carreras profesionales, entre otras)? SI NO
7. ¿La empresa le garantiza la salud y seguridad en el trabajo? 1 2 3 4
8. ¿Piensa que la empresa le ofrece flexibilidad en los horarios de trabajo? 1 2 3 4
9. ¿La empresa le paga a tiempo los sueldos? 1 2 3 4

## MEDIO AMBIENTE

1. ¿La empresa cumple las leyes ambientales vigentes establecidas en el Ecuador? SI NO X
2. ¿En la empresa se ha elaborado una política ambiental? SI NO X
3. ¿La empresa aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades? SI NO X
4. ¿La empresa realiza campañas relacionadas con la reducción o ahorro del consumo de agua y de energía? SI NO X
5. ¿La empresa cuenta con programas de educación ambiental? 1 2 3 4
6. ¿Conoce los riesgos ambientales a los que está expuesto al realizar su trabajo? 1 2 3 4

### CLIENTES

1. ¿Qué tan satisfecho considera que el cliente se siente con el servicio que le ofrece la empresa Guevazco? 1 2 3 4
2. ¿Considera que Guevazco Cia.Ltda., tiene un buen reconocimiento y buena imagen corporativa? 1 2 3 4
3. ¿Piensa que la empresa cuenta con políticas de relaciones con sus clientes? SI NO
4. ¿Considera que la empresa comparte con sus empleados la opinión que tienen sus clientes? 1 2 3 4

### COMUNIDADES

1. ¿En la empresa se han llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad? SI NO
2. ¿La empresa informa constantemente a la comunidad sobre los planes actuales y futuros que tiene? SI NO
3. ¿En la empresa se dan facilidades para organizar y realizar actividades de voluntariado a favor de la sociedad? 1 2 3 4
4. ¿Piensa que la empresa conoce de los impactos que causan sus actividades y responde de manera correcta a los mismos? 1 2 3 4
5. ¿La empresa cuenta con procesos de control y seguimiento de las obras que realizó? 1 2 3 4

### POLÍTICAS PÚBLICAS

1. ¿La empresa cuenta con procedimientos para que los empleados conozcan la legislación que se debe cumplir? SI NO
2. ¿La empresa incentiva a los empleados a denunciar las prácticas sospechosas de las que tengan conocimiento al interior de la empresa? SI NO
3. ¿La empresa prohíbe la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión)? 1 2 3 4
5. ¿Cree que la empresa evita el apoyo e involucramiento en campañas políticas? SI NO

Encuesta realizada a clientes de la empresa Guevazco:

**ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA EMPRESA GUEVAZCO CIA. LTDA.**

**Nombre del Cliente:** Construtora Leon y Cia. Ing. Ney León

**Edad:**  
 Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
 25 a 35 años \_\_\_\_\_  
 35 a 45 años X  
 Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**  
 Hombre X  
 Mujer \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**  
 Básico \_\_\_\_\_  
 Secundario \_\_\_\_\_  
 Tercer Nivel X  
 Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**Tiempo que trabaja en la empresa:**  
 Menos de 1 año \_\_\_\_\_  
 De 1 a 3 años \_\_\_\_\_  
 De 3 a 6 años \_\_\_\_\_  
 Más de 6 años X

NOTA: La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa Guevazco Cia.Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:

**GOBERNABILIDAD**

- ¿La empresa ha establecido políticas para la relación con sus proveedores y clientes?  SI  NO
- ¿La empresa se ha involucrado a programas de Responsabilidad Social Empresarial?  SI  NO

**MEDIO AMBIENTE**

1. ¿Piensa que la empresa maneja políticas de información para dar a conocer a sus clientes y a la comunidad de los posibles impactos ambientales que pueden suceder al realizar una obra?  SI  NO

2. ¿Cree que la empresa aplica el proceso de las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) al realizar sus actividades?  SI  NO

#### CLIENTES

1. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio que le ofrece la empresa Guevazco? 1 2 3  4

2. ¿Considera que Guevazco Cía.Ltda., tiene un buen reconocimiento y buena imagen corporativa? 1 2 3  4

3. ¿La empresa cumple a cabalidad con lo establecido en el contrato con el cliente? 1 2 3  4

4. ¿Qué tan adecuados considera los canales de comunicación existentes entre el cliente y empresa? 1 2  3 4

5. ¿Alguna vez la empresa Guevazco le ha proporciona un servicio con una calidad menor a la esperada?  SI  NO

6. ¿Considera que la empresa Guevazco comparte con sus empleados la opinión que tienen sus clientes? 1  2 3 4

#### COMUNIDADES

1. ¿Conoce si la empresa Guevazco Cía.Ltda., ha llevado a cabo proyectos de apoyo social para la comunidad?  SI  NO

2. ¿La empresa informa constantemente a la comunidad sobre los planes actuales y futuros que tiene?  SI  NO

3. ¿La empresa tiene conocimiento de los impactos ambientales que causan sus actividades y responde de manera correcta a los mismos? 1 2 3  4

4. ¿La empresa brinda mejoras en beneficio de la comunidad, en el lugar donde está realizando sus actividades?  SI  NO

5. ¿Considera que la empresa cuenta con procesos de control y seguimiento de las obras que realizó? 1 2 3  4

#### POLÍTICAS PÚBLICAS

1. ¿Sabe si la empresa evita el apoyo e involucramiento en campañas políticas?  SI  NO

Encuesta dirigida a proveedores de la empresa Guevazco:

**ENCUESTA DIRIGIDA A PROVEEDORES DE LA EMPRESA GUEVAZCO CIA.  
LTDA.**

**Nombre de la Empresa:** Eco Combustible

**Nombre del Empleado:** Fernando Andrade

**Edad:**  
Menor a 25 años \_\_\_\_\_  
25 a 35 años \_\_\_\_\_  
35 a 45 años X  
Más de 45 años \_\_\_\_\_

**Género:**  
Hombre X  
Mujer \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_

**Nivel de Instrucción:**  
Básico \_\_\_\_\_  
Secundario \_\_\_\_\_  
Tercer Nivel X  
Cuarto Nivel \_\_\_\_\_

**NOTA:** La encuesta que va a realizar a continuación tiene como finalidad analizar la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa Guevazco Cía.Ltda., para lo cual responderá una serie de preguntas relacionadas al tema; se utilizarán dos tipos de escalas que se detallan a continuación:

Calificación:	Escala:
4	Totalmente de acuerdo
3	De acuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Calificación	Escala
4	SI
1	NO

**Encierre en un círculo la respuesta que considere adecuada para cada una de las preguntas que se presentan a continuación:**

**GOBERNABILIDAD**

1. ¿La empresa ha establecido políticas para la relación con sus proveedores y clientes? **(SI) NO**

2. ¿La empresa se ha involucrado a programas de Responsabilidad Social Empresarial? **(SI) NO**

### MEDIO AMBIENTE

1. ¿La empresa incluye criterios ambientales en el momento de evaluar nuevas inversiones y de adquirir nuevos equipos y maquinarias? 1 2 3 4

### PROVEEDORES

1. ¿La empresa Guevazco Cía.Ltda., establece relaciones comerciales sólidas y de largo plazo con sus proveedores? SI NO
2. ¿Considera que Guevazco Cía.Ltda., cuenta con mecanismos para asegurar compras a proveedores, basados en precios, plazos de pago y entregas justas? 1 2 3 4
3. ¿La empresa Guevazco Cía.Ltda., cumple con las obligaciones a tiempo? 1 2 3 4
4. ¿La empresa Guevazco Cía.Ltda., ha realizado visitas a sus proveedoras para observar las condiciones proporcionadas por la empresa a sus empleados? SI NO
5. ¿Piensa que la empresa Guevazco Cía.Ltda., tiene en consideración que sus proveedores cumplan con la legislación ecuatoriana vigente? 1 2 3 4
6. ¿Considera que los proveedores con los que trabaja la empresa NO emplean mano de obra infantil? 1 2 3 4
7. ¿La empresa Guevazco Cía.Ltda., se interesa en conocer los principios y la política de responsabilidad social de sus proveedores? 1 2 3 4
8. ¿Cree que la empresa Guevazco Cía.Ltda., verifica que los materiales que adquiere de sus proveedores no se encuentren prohibidos para la venta? 1 2 3 4

Fotos de la empresa Guevazco:





Doctora María Elena Ramírez Aguilar, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay,

**CERTIFICA:**

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 2 de febrero de 2018, conoció y aprobó la solicitud para realización del trabajo de titulación, presentada por:

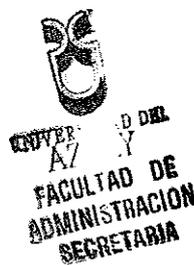
**Estudiantes:** Mora Romo Mateo Marcelo código 71343 y Urgilés Bravo Byron Lizandro código 73737  
**Tema:** "ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, APLICADO EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA GUEVAZCO CÍA. LTDA."  
Previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial  
**Director:** Ing. María José Gonzalez Calle  
**Tribunal:** Biga. Estefanía Cevallos Rodríguez  
Ing. Benjamin Herrera Mora

**Plazo de presentación del trabajo de titulación:** seis meses a partir de la fecha de aprobación, esto es hasta el 02 de agosto de 2018, debiendo el Director presentar a la Junta Académica, dos informes bimensuales del desarrollo del trabajo de titulación.

Cuenca, 8 de febrero de 2018



Dra. María Elena Ramírez Aguilar  
**Secretaria de la Facultad de  
Ciencias de la Administración**



## CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Administración de Empresas se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CUENCA, APLICADO EN LA EMPRESA GUEVAZCO CÍA. LTDA.", presentado por los estudiantes Mora Romo Mateo Marcelo con código 71343 y Urgilés Bravo Byron Lizandro con código 73737, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial, para el día Lunes, 18 de diciembre de 2017 a las 16:00.

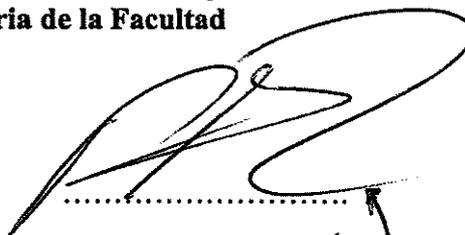
*Tomar en cuenta que posterior a la sustentación del Diseño del Trabajo de Titulación, por ningún concepto se puede realizar modificaciones ni cambios en los documentos; únicamente, en caso de diseño aprobado con modificación, el Director adjuntará al esquema un oficio indicando que se procede con los cambios sugeridos.*

Cuenca, 15 de diciembre de 2017

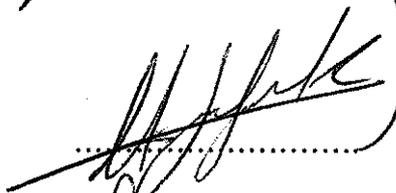


Dra. María Elena Ramírez Aguilar  
Secretaria de la Facultad

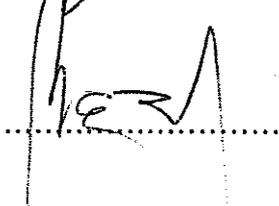
Ing. María José Gonzalez Calle



Ing. Marco Ríos Ponce



Ing. Benjamin Herrera Mora





Cuenca, 14 de diciembre de 2017  
Oficio: EA-1494-2017-UDA

**Ingeniero  
OSWALDO MERCHÁN MANZANO  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
Su despacho**

De nuestra consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración, en relación a la Denuncia/Protocolo de Trabajo de Titulación, presentado por **Mora Romo Mateo Marcelo** con código **71343**, y **Urgilés Bravo Byron Lizandro** con código **73737**, tema: **"ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CUENCA, APLICADO EN LA EMPRESA GUEVAZCO CÍA. LTDA"**, informa que, este trabajo cumple con la metodología propuesta en la "Guía para elaboración y presentación de la denuncia/ protocolo de trabajo de titulación"

Director: Ing. Gonzalez Calle María Jose

Tribunal sugerido: Ing. Ríos Ponce Marco Antonio  
Ing. Herrera Mora Benjamín

Atentamente,

**ING. MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ CALLE.**  
Coordinadora de la Junta de Administración  
Universidad del Azuay



## Oficio: Sugerir aprobación Trabajo Titulación (UTE)

RE-EST-21

Versión 01

08/08/2016

Escuela de Administración  
de Empresas

Almacenamiento	Retención	Disposición final
F: UDA Calidad/Estudiantes/Unidad de Titulación Especial/Registros	5 años	Almacenar en nube de respaldos

Oficio Nro. EA-1566-2018  
Cuenca, 23 de enero de 2018

**Ingeniero**

**Oswaldo Merchán Manzano**

**Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración**

**Su despacho.**

De mi consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración de Empresas, revisó la documentación del protocolo de trabajo de titulación denominado **"ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, APLICADO EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA GUEVAZCO CÍA. LTDA."**, presentado por los estudiantes **Mora Romo Mateo Marcelo** con código estudiantil **71343** y **Urgilés Bravo Byron Lizardo** con código estudiantil **73737** previo la obtención del título de Ingeniero Comercial, trabajo que cuenta con la aceptación del tribunal designado.

La Junta considera que la documentación cumple con las normas legales y reglamentarias de la Universidad, por lo tanto pone a conocimiento del Consejo de Facultad y sugiere su aprobación.

Debido a que el Ing. Marco Ríos Ponce, quien forman parte del tribunal, tienen a su cargo más diseños de los reglamentarios la Junta Académica solicita al Consejo de Facultad autorice el cambio de tribunal y sugiere que en su lugar se asigne a la Biolg. Estefanía Cevallos .

**Atentamente,**

**ING. MARÍA JOSÉ GONZÁLEZ CALLE.**

**Coordinadora de la Junta de Administración  
Universidad del Azuay**



ACTA  
SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Fecha de sustentación: Lunes, 18 de diciembre de 2017 a las 16:00

- 1.1. Nombre del estudiante: Mora Romo Mateo Marcelo y Urgilés Bravo Byron Lizandro  
Código: 71343 y 73737 respectivamente
- 1.2. Director sugerido: Ing. María José Gonzalez Calle
- 1.3. Codirector (opcional): \_\_\_\_\_
- 1.4. Tribunal: Ing. Marco Ríos Ponce e Ing. Benjamín Herrera Mora
- 1.5. Título propuesto: "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CUENCA, APLICADO EN LA EMPRESA GUEVAZCO CÍA. LTDA."
- 1.5.1. Aceptado sin modificaciones : \_\_\_\_\_

1.5.2. Aceptado con las siguientes modificaciones:

- Eliminar el método de observación
- Determinar los factores de RSE luego del levantamiento de la información
- No analizar el sector y profundizar el sector

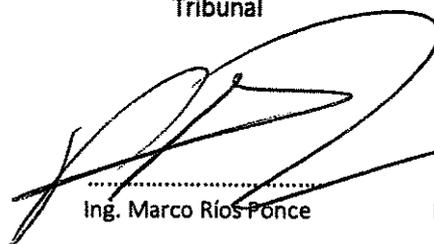
1.5.3. No aceptado

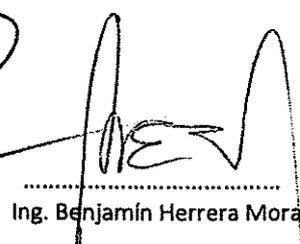
1.5.4. Justificación:

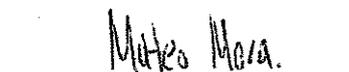
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tribunal

  
.....  
Ing. María José González Calle

  
.....  
Ing. Marco Ríos Ponce

  
.....  
Ing. Benjamín Herrera Mora

  
.....  
Sr. Mora Romo Mateo Marcelo

  
.....  
Sr. Urgilés Bravo Byron Lizandro

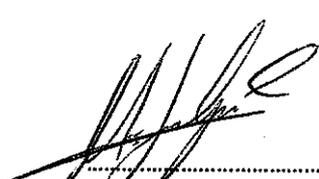
  
.....  
Dra. María Elena Ramírez Aguilar  
Secretaria de la Facultad

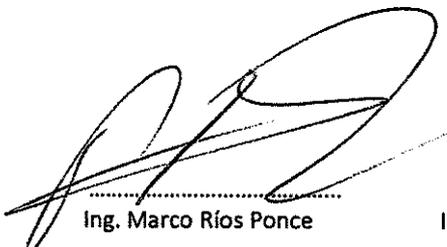


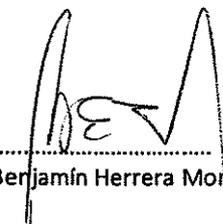
**RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
(Tribunal)**

- 1.1. Nombre del estudiante: Mora Romo Mateo Marcelo y Urgilés Bravo Byron Lizandro
- 1.2. Código : 71343 y 73737 respectivamente
- 1.3. Director sugerido: Ing. María José Gonzalez Calle
  - 1.1 Codirector (opcional):
- 1.4. Título propuesto: **“ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CUENCA, APLICADO EN LA EMPRESA GUEVAZCO CÍA. LTDA.”**
- 1.5. Revisores (tribunal): Ing. Marco Ríos Ponce e Ing. Benjamín Herrera Mora
- 1.6. Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple	No cumple
<b>Problemática y/o pregunta de investigación</b>		
1. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓	
2. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓	
<b>Objetivo general</b>		
3. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓	
4. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓	
<b>Objetivos específicos</b>		
5. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓	
6. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓	
<b>Metodología</b>		
7. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓	
8. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓	
9. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓	
10. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓	
<b>Resultados esperados</b>		
11. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓	
12. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓	
13. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓	
14. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓	

  
 .....  
 Ing. María José González Calle

  
 .....  
 Ing. Marco Ríos Ponce

  
 .....  
 Ing. Benjamín Herrera Mora



Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

**1.1. Nombre del Estudiante:** Mateo Marcelo Mora Romo con código de estudiante 71343 y Byron Lizandro Urgiles Bravo con código de estudiante 73737

1.1.1. Código: 71343 y 73737

**1.2. Director sugerido:** Ing. María José Gonzalez Calle

**1.3. Docente metodólogo:** Master Fabiola Priscila Verdugo Cárdenas

**1.4. Codirector (opcional):** Título (ej: Ing.) Nombres y Apellidos completos (eliminar el cuadro de texto cuando lo aplique)

**1.5. Título propuesto:** "Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las constructoras de la ciudad de Cuenca, aplicado en la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda."

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
<b>Línea de investigación</b>				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	✓		✓	
<b>Título Propuesto</b>				
2. ¿Es informativo?	✓		✓	
3. ¿Es conciso?	✓		✓	
<b>Estado del arte</b>				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	✓		✓	
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	✓		✓	
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	✓		✓	
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	✓		✓	
<b>Problemática</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓		✓	
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓		✓	
<b>Pregunta de investigación</b>				
10. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓		✓	
11. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓		✓	
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
12. ¿Se expresa de forma clara?	N/A		N/A	
13. ¿Es factible de verificación?	N/A		N/A	
<b>Objetivo general</b>				
14. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓		✓	
15. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓		✓	
<b>Objetivos específicos</b>				
16. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓		✓	
17. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓		✓	
<b>Metodología</b>				
18. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓		✓	
19. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓		✓	
20. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓		✓	
21. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓		✓	
<b>Resultados esperados</b>				
22. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓		✓	
23. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓		✓	



Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓		✓	
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓		✓	
<b>Supuestos y riesgos</b>				
26. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes, en caso de existir?	✓		✓	
27. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	✓		✓	
<b>Presupuesto</b>				
28. ¿El presupuesto es razonable?	✓		✓	
29. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	✓		✓	
<b>Cronograma</b>				
30. ¿Los plazos para las actividades están de acuerdo con el reglamento?	✓		✓	
<b>Citas y Referencias del documento</b>				
31. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	✓		✓	
<b>Expresión escrita</b>				
32. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	✓		✓	
33. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	✓		✓	

OBSERVACIONES METODOLOGO:

---



---



---



---

OBSERVACIONES DIRECTOR:

Tema importante y que aporta al sector constructor.

---



---



---

*Peisito Cepeda*

*[Signature]*



Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
3 años

Disposición Final  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 13 de diciembre del 2017

Ingeniero,

Oswaldo Merchán Manzano

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De nuestra consideración,

Estimado Señor Decano, nosotros Mateo Marcelo Mora Romo con C.I. 0104085568, código estudiantil 71343 y Byron Lizandro Urgiles Bravo con C.I. 0105371223, código estudiantil 73737;

estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, solicitamos muy comedidamente a

usted la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema "ANÁLISIS DE LA

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE

CUENCA, APLICADO EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA GUEVAZCO CÍA. LTDA. ANÁLISIS DE LA

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE

CUENCA, APLICADO EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA GUEVAZCO CÍA. LTDA. " Previo a la

obtención del título de Ingeniero Comercial para lo cual adjunto la documentación respectiva.

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:

Mateo Mora

Mateo Mora

Byron Urgiles

Byron Urgiles

Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas



DOCTORA MARÍA ELENA RAMÍREZ AGUILAR, SECRETARIA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

**CERTIFICA:**

Que, el señor **MORA ROMO MATEO MARCELO**, con código **71343**, alumno de la  
Escuela de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, tiene aprobado el **96,44%** de  
créditos de su **matrícula curricular**.

Cuenca, 08 de diciembre de 2017

Dra. María Elena Ramírez Aguilar  
**SECRETARIA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
ADMINISTRACION  
SECRETARIA

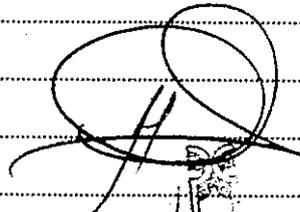
Derecho No. **001-001-000166706**  
mjmr.-

DOCTORA JENNY RÍOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

**CERTIFICA:**

Que, el señor **URGILES BRAVO BYRON LIZANDRO**, con código **73737**, alumno de  
la Escuela de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, tiene aprobado el **79,55%** de  
créditos de su malla curricular.

Cuenca, 27 de julio de 2017



**Doctora Jenny Ríos Coello**  
**SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION**

FACULTAD DE  
ADMINISTRACION  
SECRETARIA

Derecho No. 001-002-000059845

mjmr:

Cuenca, 13 de Diciembre del 2017

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

Respetado Ingeniero,

Yo, Carlos Vázquez Webster Gerente General de la empresa Guevazco Cía. Ltda., autorizo a los estudiantes Mateo Mora y Byron Urgiles de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad del Azuay, a realizar su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial en la empresa, misma que ayudará a los estudiantes proporcionándole los documentos e información requerida para el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente



---

Carlos Vázquez Webster  
Gerente General



Cuenca, 13 de Diciembre del 2017

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

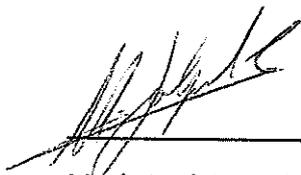
De mi consideración,

Yo, **María José Gonzalez Calle** informo que he revisado el protocolo de trabajo de titulación elaborado previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial denominado, "**ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CUENCA, APLICADO EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA GUEVAZCO CÍA. LTDA.**" Realizado por los estudiantes **Mateo Marcelo Mora Romo**, con código estudiantil 71343 y **Byron Lizandro Urgiles Bravo**, con código estudiantil 73737, protocolo que a mi criterio, cumple con los lineamientos y requerimientos establecidos por la carrera.

Por lo expuesto, me permito sugerir que sea considerado para la revisión y sustentación del mismo,

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente



---

María José Gonzalez



Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 20 de diciembre del 2017

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo **María José Gonzalez Calle** informo que he revisado los cambios realizados al protocolo del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, denominado **"Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial, aplicado en la empresa constructora "Guevazco Cía. Ltda"**. Realizado por la/el estudiante **Mateo Marcelo Mora Romo**, con código estudiantil 71343 y **Byron Lizandro Urgiles Bravo**, con código estudiantil 73737. Trabajo que según mi criterio cumple con las modificaciones sugeridas por el Tribunal y puede continuar su desarrollo planificado.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente

María José Gonzalez



UNIVERSIDAD DEL

# Protocolo de Trabajo de Titulación



Escuela  
Administración  
de Empresas

FORMA 001-13  
Versión 1.0  
del 03/02/17  
Página 1 de 12

Lugar de Almacenamiento  
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención  
5 años

Disposición Final  
Almacenar en repositorio digital de la Universidad

## UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

**Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial,  
aplicado en la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda.**

### Nombre de Estudiante(s):

Mora Romo Mateo Marcelo

Urgiles Bravo Byron Lizandro

### Director(a) sugerido(a):

González Calle María José

Cuenca - Ecuador

2018



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

**1. Datos Generales**

**1.1. Nombre del Estudiante**

Mora Romo Mateo Marcelo – Urgiles Bravo Byron Lizandro

**1.1.1. Código**

ua071343 – ua073737

**1.1.2. Contacto**

Mora Mateo

**Teléfono:** Teléfono convencional Estudiante 1

**Celular:** 0996450551

**Correo Electrónico:** matmo\_@hotmail.com

Urgiles Byron

**Teléfono:** 2270735

**Celular:** 0990688582

**Correo Electrónico:** byronub@hotmail.com

**1.2. Director Sugerido: González Calle María José Ing.**

**1.2.1. Contacto:**

**Celular:** 0995421835

**Correo Electrónico:** mgonzalez@uazuay.edu.ec

**1.3. Co-director sugerido: Apellidos Nombres, Título.**

**1.3.1. Contacto:**

**1.4. Asesor Metodológico: Verdugo Cárdenas Fabiola Priscila, Máster**

**1.5. Tribunal designado:**

**1.6. Aprobación:**

**1.7. Línea de Investigación de la Carrera:**

5311 Organización y dirección de empresas

**1.7.1. Código UNESCO: 5311.99 Otras: Gestión Estratégica**

**1.7.2. Tipo de trabajo:**

a) Modelo de negocios

b) Investigación formativa

**1.8. Área de Estudio:**

Administración I y II.

Administración Estratégica y Políticas de Negocio.

### 1.9. Título Propuesto:

Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial, aplicado en la empresa constructora "Guevazco Cía. Ltda".

### 1.10. Estado del proyecto

Proyecto nuevo.

## 2. Contenido

### 2.1. Motivo de la Investigación:

La Responsabilidad Social Empresarial es una obligación que todas las empresas deberían implementar, ya que ayuda a generar decisiones centradas de un negocios con mayor información, sirviendo a las empresas para enriquecer su imagen y marca corporativa, obtener clientes fidelizados y contribuir en el aumento de su rentabilidad en el mediano y largo plazo; de esta manera la responsabilidad social empresarial se constituye como una herramienta pionera al analizar los indicadores que abordan el tema tales como:

- Ética, valores y principios de los negocios
- Derechos humanos, trabajo y empleo
- Gobernabilidad (Gobernanza) corporativa
- Impactos sobre el medio ambiente
- Relaciones con proveedores
- Filantropía e inversión social
- Transparencia y rendición de cuentas
- Implantación de la responsabilidad social corporativa (García, 2013)

Al analizar los aspectos dentro de la empresa, se podrá tomar decisiones que sirvan para el mejoramiento empresarial y brinden definiciones políticas y sociales que ayuden a la empresa a mejorar la gestión de la responsabilidad social empresarial en base a los indicadores mencionados anteriormente.

En la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda., se analizará la gestión que realiza la empresa en cuanto a la responsabilidad social empresarial, de igual manera se implementarán estrategias empresariales que podrían servir como un modelo para empresas que se dedican a actividades similares.

Por tal motivo al no haber información sobre la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción en la ciudad de Cuenca la propuesta de investigación que se plantea abre una nueva línea de análisis de la situación actual, de cómo se está manejando la responsabilidad social empresarial en la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda. en base a los 8 indicadores mencionados.

## 2.2. Problemática

En la ciudad de Cuenca la responsabilidad social empresarial o corporativa se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido. (Torral, 2017)

La empresa Constructora Guevazco Cía. Ltda. debe estar actualizada en temas de responsabilidad social empresarial debido a que su actividad comercial se relaciona de manera directa con de los 8 indicadores , para de esta manera proceder a analizar en la empresa los siguientes temas:

- Procesos de capacitación y aprendizaje de los empleados de las empresas constructoras.
- Nivel de rotación del personal.
- Sueldos e incentivos laborales.
- Derechos laborales y sociales.
- Planes medioambientales que eviten la contaminación. (cambiar)
- Poder de negociación con los proveedores y clientes
- Ética empresarial

Es de vital importancia que la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda. tenga un plan estructurado de responsabilidad social empresarial para los diferentes tipos de construcciones que tiene a nivel local y nacional, para evitar conflictos entre la sociedad y la empresa, ya que estos acontecimientos generan malos entendidos que afectan la estabilidad de ambas partes y ocasionan disminuciones en la capacidad productiva, laboral y competitiva de la empresa.

## 2.3. Pregunta de Investigación

¿Cuál es la situación actual en el cumplimiento de responsabilidad social empresarial de la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda.?

#### **2.4. Resumen cambiar**

La investigación se enfoca en el análisis y cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda. Se analizará el Marco teórico para adquirir conocimientos básicos sobre el tema. Luego se investigará la situación actual del sector de la construcción en la ciudad de Cuenca, donde se presentará información analizada a empresas del sector. También se investigará el manejo de la responsabilidad social empresarial de la empresa analizada, donde se obtendrá un análisis de la situación actual de la empresa sobre el tema. Finalizando con la determinación de estrategias empresariales e indicadores que generen ventajas competitivas.

#### **2.5. Estado del Arte y marco teórico Responsabilidad Social Empresarial**

El estudio de la responsabilidad social empresarial actúa como herramienta básica y necesaria para orientar la toma de decisiones en la valoración de un proyecto tanto en aspectos económicos, sociales, poder de negociación, medioambientales, para incrementar la rentabilidad empresarial “un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver. (Baca Urbina, 2013, pág. 2)

La responsabilidad social empresarial es definida como un estilo de gestión empresarial, que reconoce que la existencia de una relación de interdependencia entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses deben asumirse para beneficio mutuo. (Dirección del Trabajo Santiago, 2005).

La responsabilidad social empresarial debe ser considerada una política de las empresas, que involucra un compromiso y acción permanente y tiene una dimensión tanto interna como externa. Se basa en principios éticos y se orienta a trabajadores, proveedores y clientes de la empresa, así como la comunidad y sociedad.

La Dirección del Trabajo de Santiago (2005) señala que la responsabilidad social empresarial comprende un conjunto de prácticas que las empresas asumen con el objetivo de alcanzar un equilibrio entre bienestar social, protección ambiental, derechos humanos y rentabilidad económica, en la búsqueda de que las empresas



conjuntamente con el Estado, contribuyan a la construcción de una sociedad sustentable y equitativa.

### **Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial**

**Dimensión interna.**- comprende la responsabilidad de la empresa en el ámbito laboral, la cual no debe apuntar únicamente al cumplimiento de sus obligaciones sino favorecer el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores.

**Dimensión externa.**- se aplica en la cadena productiva de la empresa, basada en el respeto hacia el medio ambiente, el aporte al desarrollo económico y social de la comunidad, así como la responsabilidad frente a sus clientes y proveedores.

La responsabilidad social empresarial puede ser medida a través de indicadores que permitan evaluar el comportamiento de la empresa en la ética empresarial, calidad de vida laboral, medio ambiente, compromiso con la comunidad y marketing responsable. (Dirección del Trabajo Santiago, 2005)

**Ética empresarial.**- En este ámbito es importante que la empresa formule y aplique un código de ética. Permite medir la práctica de principios éticos en las diferentes relaciones del negocio, tanto con trabajadores, proveedores, clientes, estado y sociedad en general.

**Calidad de vida laboral.**- Evalúa el comportamiento de la empresa en el respeto de los derechos de sus trabajadores así como su reconocimiento y desarrollo personal y profesional.

**Medio ambiente.**- analiza el cuidado de la empresa al medio ambiente, el uso racional de los recursos naturales, la buena gestión de los residuos industriales, la reparación del daño ambiental y el control de la contaminación.

**Compromiso con la comunidad.**- mide el compromiso y acciones de la empresa para el desarrollo y bienestar de la sociedad a través de mecanismos de apoyo o participación en proyectos sociales.

**Marketing responsable.**- las empresas socialmente responsables deben evaluar y evitar que sus productos generen riesgos a la salud de los consumidores, aplicar técnicas de ventas éticas y de respeto al consumidor.

Se conoce con el término PYMES a las pequeñas y medianas empresas que cumplen varios parámetros en relación a su volumen de ventas, cantidad de trabajadores y nivel de activos.

La Resolución N°. SC.Q.ICL.CPA.IFRS.11.01 de la Superintendencia de Compañías califica como PYMES “a las personas jurídicas que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Activos totales inferiores a cuatro millones de dólares.
- b) Registren un valor bruto de ventas anuales inferior a cinco millones de dólares.
- c) Tengan menos de 200 trabajadores (personal ocupado). Para este cálculo se tomará el promedio anual ponderado” (Superintendencia de Compañías, 2011)

El (Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI, 2010) considera como pequeña empresa aquella cuyo personal ocupado oscila entre 10 y 49 trabajadores, el valor bruto de ventas anuales entre \$100.001 y 1.000.000 y el monto de activos se encuentre entre \$100.001 y 750.000. Se considera mediana empresa aquella cuyo personal ocupado va desde 50 a 199 trabajadores, el valor bruto de ventas anuales se encuentra entre \$1.000.001 y 5.000.000 y el monto de los activos se encuentre entre 750.001 a \$3.999.999.

### **Estrategia Empresarial**

Es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas. (Fernández Alfredo, 2012)

### **Estrategia Competitiva**

La estrategia competitiva es la búsqueda de la posición favorable dentro de una industria, con la que se pretende alcanzar una posición rentable y sostenible frente a las fuerzas que rigen la competencia en la industria. (Porter Eugene, Ventaja Competitiva, 2010, pág. 29)

Una buena estrategia competitiva toma en cuenta acciones ofensivas y defensivas con el objetivo de lograr una posición favorable en relación con las 5 fuerzas competitivas. La estrategia consiste en utilizar recursos y capacidades superiores para obtener un resultado favorable superando las represalias y sobreponiéndose a ellas. (Porter Eugene, Estrategia Competitiva, 2009)

### **Ventaja Competitiva**



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

La ventaja competitiva es una característica diferente que tiene una organización con respecto a sus competidores que le brinda la capacidad para alcanzar rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo (Fernández Alfredo, 2012)

### **2.6. Objetivo General**

Analizar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda. .

### **2.7. Objetivos Específicos**

1. Analizar el marco teórico de la responsabilidad social empresarial, estrategias y ventajas competitivas.
2. Evaluar la situación actual del procedimiento de la responsabilidad social empresarial en la empresa analizada.
3. Determinar estrategias que podrían ser aplicadas por la empresa

### **2.8. Metodología**

En la presente investigación se utilizará el enfoque mixto, enfoque cualitativo al utilizar herramientas como la entrevista para obtener información de la situación actual de la empresa y enfoque cuantitativa al realizar encuestas a profundidad a los directivos y empleados de la empresa analizada para el levantamiento de información, para procesar la información se utilizará el programa de Excel. Estos enfoques permitirán identificar y generar estrategias competitivas de responsabilidad social empresarial para lo zona constructora

### **2.9. Alcances y resultados esperados**

Con la investigación que se va a realizar se pretende conocer como la empresa está realizando su gestión de responsabilidad social empresarial dentro de la ciudad de Cuenca, para de esta manera poder desarrollar y gestionar estrategias que ayuden a crear ventaja competitiva y valor agregado para la misma.

### **2.10. Supuestos y riesgos**

Que la investigación no cumpla con las expectativas de la empresa.

Que no se pueda acceder a la información necesaria de la empresa.

### **2.11. Presupuestos**

Rubro	Costo (USD)	Justificación
Tutorías	400	Pago al director de tesis
Papelería y encuestas	250	Copias, anillados impresiones encuestas, empastados

Movilización	100	Costo de los certificación para la aprobación del proyecto
Trámites de titulación	50	Asuntos que no estaban planificados en el desarrollo
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	

## 2.12. Financiamiento

El proyecto investigativo será financiado en su totalidad por cuenta propia de los autores

## 2.13. Esquema tentativo

### Introducción

### Capítulo 1. Marco Teórico

#### 1.1. La Responsabilidad Social Empresarial

#### 1.2. Estrategia Empresarial

#### 1.3. Ventaja Competitiva

### Capítulo 2. Información General de la empresa

#### 2.1. Historia de la empresa

#### 2.2. Políticas y fundamentos legales

#### 2.3. Misión y visión

#### 2.4. Objetivos y valores

#### 2.5. Organización funcional de la empresa

### Capítulo 3. Responsabilidad Social Empresarial de la empresa constructora

#### "GUEVAZCO Cia. Ltda."

#### 3.1. Levantamiento de información

#### 3.2. Análisis de la información

#### 3.3. Denominación del subcapítulo

### Capítulo 4. Determinación de estrategias

#### 4.1. Estrategias e indicadores

### Conclusiones

### Recomendaciones

### Bibliografía

### Anexos



## 2.14. Cronograma

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Objetivo Específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Analizar el marco teórico de la responsabilidad social empresarial y las PYMES en la ciudad de Cuenca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer los antecedentes de responsabilidad social empresarial.</li> <li>Analizar las PYMES en el sector de la construcción.</li> <li>Analizar e identificar una estrategia y ventaja competitiva.</li> </ul>	Conocer a profundidad los procesos de responsabilidad social empresarial que emplean las empresas constructoras en la ciudad de Cuenca.	5 semanas
Evaluar la situación actual del procedimiento de la responsabilidad social empresarial en la empresa analizada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la situación actual del manejo de responsabilidad social empresarial en la empresa.</li> <li>Elaborar el informe.</li> </ul>	Identificar las ventajas y desventajas que tiene las empresas con relación a la responsabilidad social empresarial.	9 semanas
Verificar y analizar el cumplimiento de los aspectos de responsabilidad social empresarial de la empresa GUEVAZCO Cía. Ltda., y determinar estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la empresa constructora Guevazco Cía. Ltda. con relación a la responsabilidad social empresarial.</li> <li>Generar estrategias competitivas con relación al tema.</li> </ul>	Generar estrategias y ventajas competitivas para que la empresa marque la diferencia en cuanto a aspectos ambientales, económicos, sociales.	11 semanas
<b>TOTAL</b>			<b>24</b>

## 2.15. Referencias

Estilo utilizado: APA Edición: sexta

Baca Urbina, G. (2013). *EVALUACIÓN DE PROYECTOS* (Cuarta ed.). México, México: Mc. GRAW- HILL INTERAMERICANA EDITORES. Recuperado el 29 de noviembre de 2017, de <https://iaiemartinez.files.wordpress.com/2012/09/evaluacion-de-proyectos-gabriel-baca-urbina-corregido.pdf>

Botero Botero, L. (23 de junio de 2009). Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción. 29. Medellín, Colombia. Recuperado el 2 de diciembre de 2017

Dirección del Trabajo Santiago. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral*. Santiago de Chile. Recuperado el 6 de 12 de 2017

Fernández Alfredo, L. (2012). Concepto de estrategia empresarial. *Escuela de Organización Industrial*, 2. Recuperado el 7 de 12 de 2017

García, R. F. (27 de 02 de 2013). *Diario Responsable*. Recuperado el 19 de 12 de 2017, de <https://diarioresponsable.com/opinion/16283-rse-rsc-aspectos-clave-su-implantacion-sus-criticas>

Martínez Herrera, H. (2010). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 3 de 12 de 2017

Porter Eugene, M. (2009). *Estrategia Competitiva*. Madrid: Pirámide. Recuperado el 7 de 12 de 2017

Porter Eugene, M. (2010). *Ventaja Competitiva*. Madrid: Pirámide. Recuperado el 7 de 12 de 2017

Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI. (2010). Recuperado el 7 de 12 de 2017

Superintendencia de Compañías. (2011). Recuperado el 7 de 12 de 2017, de [http://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20130207082132.pdf](http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20130207082132.pdf)

Toral, S. (8 de junio de 2017). La responsabilidad social empresarial. (C. Pazan, Entrevistador) Cuenca: Diario el Tiempo . Recuperado el 10 de 12 de 2017, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/empresarial/11/414504/la-responsabilidad-social-empresarial>

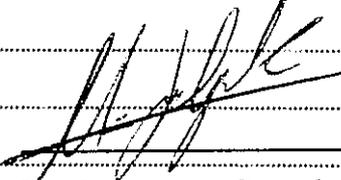
## **2.16. Anexos**

### **2.17. Firma de responsabilidad (estudiantes)**

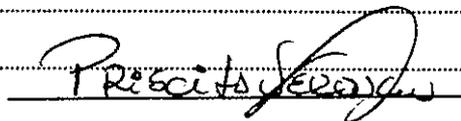
Mateo Mora  
Mateo Mora

  
UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
Byron Urgiles

**2.18. Firma de responsabilidad (director sugerido)**

  
Ing. María José Gonzalez

**2.19. Firma de responsabilidad (metodólogo)**

  
Máster. Fabiola Priscila Verdugo

**2.20. Fecha de entrega**

13 de diciembre de 2017