



# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

### **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**Tesis previa a la obtención del título de:**

Ingeniera Comercial

**AUTORES:** VALERIA DEL ROCÍO MOLINA MURILLO.  
RAQUEL MAGDALENA SANTANDER GUAMÁN.

**DIRECTORA:**

ING. JOHANNA CATALINA ARMIJOS CORDERO.

**CUENCA – ECUADOR**

**2015**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## RESUMEN

Teniendo en cuenta la orientación de nuestro trabajo que estamos presentando que es el Análisis de Responsabilidad Social Empresarial basada en la norma ISO 26000 en donde se vincula con los stakeholders, los cuales ayudan a las organizaciones a crear valor interviniendo de una forma directa e indirectamente en las actividades que realiza la empresa.

El análisis de la aplicación de la norma ISO 26000, en la Planta de Cementos Guapán se basa en el estudio del cumplimiento de la RS que debería tener y hacer todo tipo de empresa u organización.

La RSE hoy en día es un tema de gran relevancia por lo cual señala a que cada organización debería asumir el compromiso voluntario de aplicar RS.

Es por ello que las instituciones tanto públicas como privadas se ven en la necesidad de comportarse de una forma socialmente responsable, razón por la cual la norma ha sido la más importante en estos últimos tiempos a probándose en noviembre del 2010.

Debido a que la norma no es certificable dentro de nuestro país, se ha realizado minuciosamente cada aspecto que redacta la norma aplicándola dentro de la planta de cementos Guapán dando como resultado positivo una gestión que contribuye en el mejoramiento y desarrollo de su entorno.

### **PALABRAS CLAVES.**

- Responsabilidad Social, Responsabilidad Social Empresarial, Organización, Medio ambiente, Desarrollo sostenible, Comportamiento Ético, Involucramiento de las partes Interesadas, Stakeholders



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## ABSTRACT

Given the orientation of our work we are presenting is the Analysis of Corporate Social Responsibility based on the ISO 26000 standard where it links with stakeholders, which help organizations create value by intervening directly and indirectly in the activities of the company.

The analysis of the implementation of ISO 26000, on the Ground of Cements Guapán is based on the study of compliance with the RS should have and do all kinds of business or organization.

CSR today is a very important issue so drawn to each organization should take the voluntary commitment to implement RS.

That is why both public and private institutions are in the need to behave in a socially responsible way, why the standard has been the most important in recent times to proving in November 2010.

Because the standard is not certifiable in our country, has been thoroughly conducted every aspect drafting the rule applying within the cement plant giving a positive result Guapán management that contributes to the improvement and development of its environment.

### **KEYWORDS.**

Social Responsibility, Corporate Social Responsibility, Organization, Environment, Sustainable Development, Ethical Behavior, Involvement of Interested Parties, Stakeholders



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CONTENIDO

PORTADA.....	1
RESUMEN .....	2
ABSTRACT.....	3
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR .....	8
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	9
DEDICATORIA .....	12
AGRADECIMIENTO .....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPITULO 1:.....	17
INTRODUCCIÓN.....	17
1. INTRODUCCIÓN.....	18
1.1 BREVE HISTORIA DE LA RSE BASADO EN LA NORMA ISO 26000 .....	18
1.2 STAKEHOLDERS.....	22
1.2.1 DEFINICIÓN DE LOS STAKEHOLDERS.....	22
1.2.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LOS STAKEHOLDERS. (Carrión, 2014).....	23
1.3 ¿QUE ES LA ISO 26000? .....	35
1.4 CARACTERÍSTICAS DE LA ISO 26000.....	37
CAPITULO 2:.....	39



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

ASPECTOS GENERALES DE LA RSE BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000.....	39
2. ASPECTOS GENERALES DE LA RSE, BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000.....	40
2.1 ANTECEDENTES Y TENDENCIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	40
2.2 IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	43
2.3 DEFINICIÓN Y CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	46
2.4 REQUISITOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	49
2.4.1 PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:.....	50
2.4.1.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO.....	53
2.4.2 MATERIAS DE LA RSE.....	59
ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.....	115
CAPITULO 3.....	166
ASPECTOS GENERALES DE LA PLANTA DE CEMENTOS GUAPÁN.....	166
3. ASPECTOS GENERALES DE LA PLANTA DE CEMENTOS GUAPÁN.....	167
3.1 ANTECEDENTES DE LA PLANTA DE GUAPÁN.....	167
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PLANTA DE CEMENTOS GUAPÁN.....	168



UNIVERSIDAD DE CUENCA

VISIÓN.- .....	169
POLÍTICA DE CALIDAD.- .....	169
IDENTIDAD CORPORATIVA.- .....	170
CONTROL DE CALIDAD. ....	171
LABORATORIO: .....	171
HORMIGÓN: .....	171
3.3 OBJETIVOS DE LA PLANTA. ....	172
3.4 ORGANIGRAMA. ....	173
CAPITULO 4.....	175
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS SOBRE LA RSE DE LA PLANTA GUAPÁN. ....	175
4.1 DETERMINACIÓN DEL GRADO DE LA RSE DE LA PLANTA BAJO NORMA ISO 26000.....	176
4.1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE MERCADO. ....	176
4.1.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	176
4.1.3 OBJETIVO GENERAL.....	176
4.1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN: .....	177
4.1.5 NECESIDADES DE INFORMACIÓN. ....	177
4.1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ....	179
4.1.6.1 Datos .....	179
4.1.7DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	180



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

4.1.8 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	183
4.2 RESULTADOS Y DISCUSIÓN. ....	184
4.2.1 RESULTADOS POR STAKEHOLDERS. ....	184
CAPITULO 5.....	246
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	246
5.1 CONCLUSIONES.....	247
5.2 RECOMENDACIONES.....	250
BIBLIOGRAFÍA.....	251
ANEXOS.....	255



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

*VALERIA DEL ROCÍO MOLINA MURILLO*, autora de la tesis "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000, DE LA UNIÓN CEMENTERA NACIONAL COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA – PLANTA GUAPÁN DEL PERIODO 2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a

Cuenca, 13 de abril de 2015

Valeria del Rocío Molina Murillo  
C.I: 010417831-4





## UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

*RAQUEL MAGDALENA SANTANDER GUAMÁN*, autor/a de la tesis "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000, DE LA UNIÓN CEMENTERA NACIONAL COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA – PLANTA GUAPÁN DEL PERIODO 2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a

Cuenca, 13 de abril de 2015

Raquel Magdalena Santander Guamán

C.I: 030184434-6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Cláusula de propiedad intelectual

---

*RAQUEL MAGDALENA SANTANDER GUAMÁN*, autor/a de la tesis "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000, DE LA UNIÓN CEMENTERA NACIONAL COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA – PLANTA GUAPÁN DEL PERIODO 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 13 de abril de 2015

Raquel Magdalena Santander Guamán.

C.I: 030184434-6



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca  
Cláusula de propiedad intelectual

---

*VALERIA DEL ROCÍO MOLINA MURILLO*, autor/a de la tesis "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000, DE LA UNIÓN CEMENTERA NACIONAL COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA – PLANTA GUAPÁN DEL PERIODO 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 13 de abril de 2015

Valeria del Rocío Molina Murillo

C.I: 010417841-4



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo y toda mi carrera universitaria a Dios y a la Virgen, a mi Esposo Luis a mi hija Kayla y a mi angelito de la guarda Lusita que siempre estarás en mi corazón; por su apoyo incondicional, dedicación y sobre todo por sus comprensión en todo momento, a mis padres, a toda mi familia porque de una u otra manera me han apoyado moralmente para culminar mi carrera.

### **VALERIA**

Dedico este proyecto de tesis a mis padres quienes siempre me han apoyado en mi formación académica, a mi esposo e hijo por brindarme su apoyo, paciencia y amor, a mi hermana y hermano por su ayuda incondicional tanto económica y moral.

Los amo.

### **RAQUEL**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por iluminarme siempre en mi camino y por permitirme cumplir una meta más, a mi Esposo Luis, a mi hija kayla y a mi angelito de la guarda Luisita, ya que ellos han sido mi pilar, mi apoyo incondicional y gracias por su comprensión brindada, a mis padres y a toda mi familia por haberme dado esa palabra de aliento para seguir adelante y por ultimo agradecerle a la Ingeniera Johanna Armijos por haberme guiado en la realización de este trabajo. Gracias a todos de corazón.

### **VALERIA**

Agradezco a Dios por haberme bendecido la fortaleza y conocimientos necesarios para poder culminar una meta más en mi vida; a mis padres, esposo, hijo, hermanos, tías (Martha y Mariana) por su apoyo en retomar mis estudios.

Un sincero agradecimiento a todos mis maestros, de una manera especial a la Ing. Johanna Armijos por haberme guiado en este proyecto de tesis para culminar mi carrera.

### **RAQUEL**

## INTRODUCCIÓN

El tema de responsabilidad social empresarial ha alcanzado gran relevancia en los últimos años, como consecuencia del crecimiento de la globalización, la detonación de los medios informativos y las redes sociales y el apareamiento de las grandes economías emergentes donde se ha desarrollado significativamente la producción de bienes y servicios que en cierta manera son producidos en condiciones de negligencia a los derechos laborales y al medio ambiente, que luego se consumen en países desarrollados.

En la actualidad hay una exigencia de la sociedad en cuanto a los derechos humanos, en el cuidado del medio ambiente, a disminuir la corrupción, en un trabajo digno, etc., que exigen a las organizaciones a que sus decisiones sean tomadas con ética, lo cual involucra a tener un comportamiento ético, una conciencia moral, por lo cual una empresa responsable debe pensar en el cuidado del medio ambiente, el bienestar de la comunidad y la comunicación con los stakeholders.

Cualquier empresa fortalecida puede desarrollar programas de responsabilidad social con los stakeholders que se relacionan con la organización, participando en actividades de fortalecimiento, haciendo campañas educativas, capacitar a sus trabajadores en cuanto a la autoestima, a relaciones humanas y para mejorar su condición social.

Como respuesta a los hechos que vive las organizaciones, se muestra la oportunidad de cambiar el rumbo en que algunas empresas se rigen, proporcionando requisitos para mejorar sus actividades, desarrollando y aplicando una nueva alternativa.

De esta realidad, surge el presente tema investigativo que es el “Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), bajo criterio Norma ISO 26000, de la Unión Cementera Nacional Compañía de Economía Mixta – Planta Guapán”, una norma en donde su único fin es ser una guía que



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

busca que las empresas empiecen a emprender un sistema de responsabilidad social integral y continuo en donde cada una se comprometa a buscar un equilibrio en todos los aspectos de la sociedad, en donde, puede conducir a la planta a desarrollar técnicas, prácticas y estrategias; y, aplicarlas de una manera más eficiente en la reducción de la contaminación ambiental lo cual le permita mejorar la calidad de vida de la comunidad y el ambiente, salud, hacia la construcción de un futuro sostenible y sustentable.

Para la presente investigación se inició con la recolección de toda la información que se podía obtener sobre el tema.

La revisión teórica va desde el capítulo primero al tercero formando el centro de esta investigación para llegar al eje del objetivo de estudio que se desenvuelve en el capítulo cuarto

Primer capítulo: Se habla de los antecedentes de la RSE, sobre la Norma ISO 26000 y como parte fundamental los stakeholders y su relación con la cadena de valor.

Segundo capítulo: Se trata de los aspectos generales de la RSE basándose en la norma ISO 26000, en donde, tenemos los antecedentes y tendencias, la importancia, definiciones y conceptos de la RSE y lo primordial de esta norma que son los requisitos que una organización debería cumplir que son los principios y materias de la Responsabilidad Social Empresarial.

Tercer capítulo: Tenemos los aspectos generales de la Planta Guapán, describiendo los antecedentes de la planta, la descripción de su misión, visión, política de calidad, identidad corporativa, valores empresariales, sus productos que ofrecen, así también sus objetivos de la planta y su organigrama.

Cuarto capítulo: Es la presentación y análisis de los resultados, empezando con los antecedentes, objetivos del estudio del mercado, las necesidades de la información, metodología y determinación de la



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

muestra, recopilación de la información y los resultados por cada stakeholders. Propuesta de la RSE.

Quinto capítulo: Finalmente tenemos las conclusiones que hemos obtenido con el análisis realizado en la planta y las respectivas recomendaciones a los mismos.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

---

# CAPITULO 1:

# INTRODUCCIÓN

---



## 1. INTRODUCCIÓN.

### 1.1 BREVE HISTORIA DE LA RSE BASADO EN LA NORMA ISO 2600

El término responsabilidad social, comenzó a utilizarse de forma generalizada a inicios de la década de 1970, aunque organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos de los aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos, como finales del siglo XIX, y en algunos casos, incluso antes.

En el pasado, la atención sobre la responsabilidad social se había centrado principalmente en las empresas. El término “responsabilidad social corporativa” (RSC) es todavía más familiar que “responsabilidad social” para la mayoría de las personas.

La visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones surgió en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, no sólo aquellas del mundo de los negocios, reconocieron que ellas también tenían responsabilidades en la contribución al desarrollo sostenible.

Los elementos de la responsabilidad social reflejan las expectativas de la sociedad en un momento dado y son, por tanto, susceptibles de cambio. A medida que cambian las inquietudes de la sociedad, sus expectativas en relación con las organizaciones también cambian para reflejar esas inquietudes.

Una primera noción de la responsabilidad social se centraba en las actividades filantrópicas como, por ejemplo; hacer obras de caridad. Materias tales como las prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales como los derechos humanos, el medio ambiente, la protección al consumidor, y la lucha contra el fraude y la corrupción, se han ido sumado con el tiempo, a medida que se les ha concedido mayor atención.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las materias fundamentales y los asuntos identificados en esta Norma Internacional reflejan una visión actual de las buenas prácticas. También y, sin lugar a dudas, éstas cambiarán en el futuro y así puede ser que asuntos adicionales lleguen a verse como elementos importantes de responsabilidad social. ( ISO 26000, 2010)

En abril del 2001, el comité ISO sobre política de los consumidores (COPOLCO) publicó un informe sobre el valor de los estándares de responsabilidad social corporativa (RSC). En él se concluyó que, desde una perspectiva del consumidor, la ISO estaba capacitada para emprender un estándar internacional de RS. COPOLCO sugirió entonces la necesidad de que la ISO configurara un grupo consultivo que involucrara a las principales partes interesadas con el objeto de investigar el tema en profundidad.

A partir de ahí se creó el grupo consultivo de la ISO (SAG) para asesorar al Comité Técnico de Gerencia de la ISO (TMB) sobre responsabilidad social.

En junio del 2004 se celebró la conferencia internacional de la ISO sobre RS organizada en Estocolmo por el Instituto Sueco de Normalización (SIS), que contó con 355 participantes de los cuales 66 países (33 países desarrollados y 33 países en desarrollo) y múltiples sectores (público, privado y sociedad civil). El objetivo de la conferencia era debatir sobre si la ISO debía asumir el trabajo de RS de las organizaciones y, de ser así, de qué manera debía hacerse. Con un resultado favorable, los días 24 y 25 de junio, el TMB aprobó dicha propuesta y la necesidad de llevar a cabo un estudio de viabilidad adicional.

Fruto del informe del SAG y de los alentadores resultados de Estocolmo, el consejo de gestión técnica de la ISO (TMB) propuso la creación de un nuevo grupo de trabajo (ISO/TMB/WG/SR) para elaborar un documento definitivo que brindase las directrices voluntarias sobre RS. Así, se



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

propuso la elaboración de un estándar no certificable sobre la implementación de prácticas de RS y en cuanto al cumplimiento de las organizaciones de las directrices del documento.

El TMB asignó el liderazgo del grupo ISO/TMB/WG/SR a los institutos nacionales de normalización de Brasil (ABNT) y Suecia (SIS). Esta idea de hermanar las representaciones de un país desarrollado con la de un país en desarrollo pretendía fortalecer las sinergias entre regiones, así como otorgar un mayor protagonismo a los países en desarrollo, que por aquel entonces suponían 110 de los 156 países miembros de ISO. (www.iese.edu, 2014)

En enero del 2005, el ISO/TMB/WG/SR formó un grupo de trabajo para la RSE.

### **Conferencias del grupo de trabajo ISO/TMB/WG/SR**

Para ir dando forma al documento definitivo, se celebraron conferencias internacionales sucesivas: Salvador de Bahía y Bangkok (2005), Lisboa (2006), Sídney y Viena (2007), Santiago de Chile (2008), Quebec (2009), y Copenhague (2010)

El grupo de trabajo ISO/TMB/WG/SR, así como cada uno de sus subgrupos, estuvieron presididos por dos representantes cada uno, uno de un país desarrollado y el otro de un país en desarrollo.

Y, al igual con la selección de los representantes de países, se intentó que la participación de las partes interesadas fuese equilibrada, esto es, que hubiese una contribución equitativa de grupos de consumidores, industria, Gobierno, ONG, servicio, apoyo, investigación, consultores, academia y organismos nacionales de normalización, distribuidos en seis grupos de interés. También se adoptaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio en género. (www.iese.edu, 2014)



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En total, el grupo de trabajo ISO/TMB/WG/SR contó con la participación de:

- ☞ 99 países registrados
- ☞ 450 expertos y observadores inscritos
- ☞ 8 reuniones plenarias
- ☞ 26684 comentarios recibidos
- ☞ 45 organizaciones internacionales (Pacto Global, ONU, WBCSDGRI, OIT, OECD, PNUD, ETHOS, SAI, INTECO, etc.)
- ☞ Aprobación oficial el 13 de septiembre 2010
- ☞ 72 países votaron a favor
- ☞ 5 en contra (Cuba, India, Luxemburgo, Turquía y EE.UU)
- ☞ 11 se abstuvieron (Argelia, Alemania, Australia, Austria, Bangladesh, Hungría, Nueva Zelandia, Republica de Irán, República de Macedonia y Vietnam.)

En el caso de la Responsabilidad Social, a fines de 2004 se formó un grupo encargado de estudiar una guía de RS. Ese grupo es ISO / TMB / WG SR, es decir, dentro de la ISO, bajo el ámbito de la Junta de Gestión Técnica (Technical Management Board), funciona el Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social (Working Group Social Responsibility), que se encarga del estudio y construcción de la Norma ISO 26000.

Durante la 8<sup>va</sup> y última Reunión Plenaria del Grupo de Trabajo de ISO en Responsabilidad Social, realizada entre el 14 y el 21 de mayo de 2010 en Copenhague, medio millar de expertos de casi cien países discutieron y aprobaron las últimas observaciones realizadas a una norma que ya lleva cinco años de desarrollo.

Su aprobación final y publicación, ocurrida el pasado 1 de noviembre, significará la entrada en vigencia de un estándar global no certificable que servirá de guía para los alcances concretos de la responsabilidad social, con un concepto más amplio que el referido únicamente a las empresas



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

con fines de lucro y alineado con el concepto de desarrollo sostenible de sus expertos y miembros de los comités espejos nacionales. (ISO 26000, 2014)

### 1.2 STAKEHOLDERS.

Las necesidades que presentan las empresas hoy en día hacen que se considere una organización empresarial en donde deberían contar con la intervención y ejecución de las partes interesadas en su funcionamiento y desarrollo exclusivamente con los principios de la administración.

#### 1.2.1 DEFINICIÓN DE LOS STAKEHOLDERS.

Es un término inglés para especificar a “quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de la empresa”. (FREEMAN, 1984) Algunos autores clasifican en 3 grupos los más importantes e indispensables para las empresas en donde juegan un rol fundamental en el desarrollo y existencia de las mismas. Estos son:

- 📍 Grupos de interés consustanciales: Dentro de los cuales están los inversionistas y asociados.
- 📍 Grupos de interés contractuales: Intervienen los proveedores, clientes o consumidores.
- 📍 Grupos de interés contextuales: Pueden incluir entes gubernamentales, legislativos, en virtud del entorno regulatorio y legal; organizaciones sociales y comunidades en las que opera las empresas, en virtud de su imagen pública y credibilidad moral; competidores, en virtud del entorno del mercado; y el medio ambiente, en virtud de la sustentabilidad de los recursos presentes y futuros. (FREEMAN, 1984)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gráfico #: 1



Fuente: [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=IGBvVNHpK4Sw8wfSk4D4Aq&qws\\_rd=ssl#q=los+stakeholders](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=IGBvVNHpK4Sw8wfSk4D4Aq&qws_rd=ssl#q=los+stakeholders).

## 1.2.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LOS STAKEHOLDERS. (Carrión, 2014)

### 1.2.2.1 LA CADENA DE VALOR.

La generación de valor para el cliente se convierte en el tema clave para impulsar el desarrollo empresarial y las ventajas competitivas se dan sobre esta base.

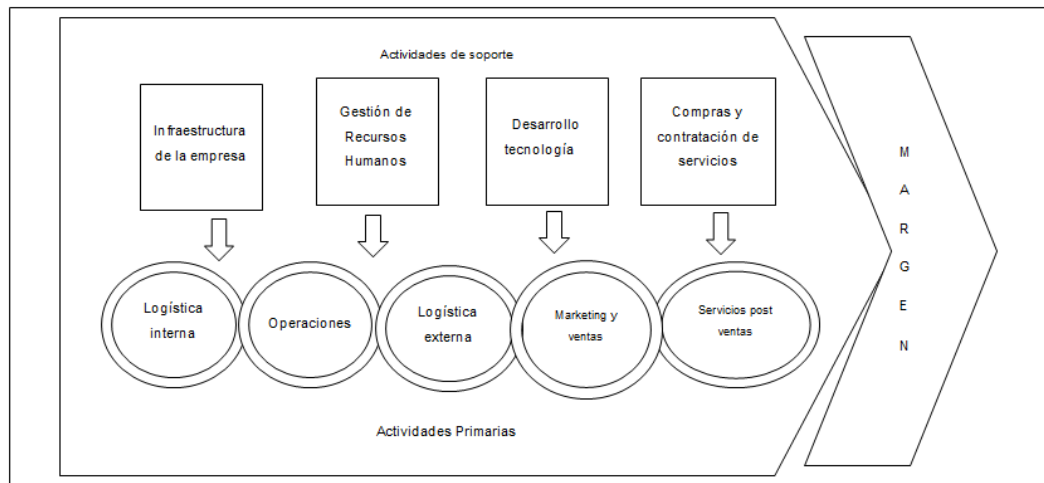
Consecuentemente con la creación de valor para el cliente se encuentra la creación de valor para la compañía, la cual se traduce en margen, que es la diferencia entre el valor económico generado menos los costos de generarlo (Porter, Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance, 1985). Sobre este concepto que tiene que ver básicamente con el beneficio que logra la empresa, se ha desarrollado la concepción más relevante que es explicar que significa valor para el cliente, el cual depende de lo que hace o logra el producto o servicio para el cliente, del ajuste a su realidad y en esencia de como el cliente perciba el valor (Drucker, 2001).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para explicar y analizar la forma como se genera valor, Porter (1985) plantea la cadena de valor, la cual muestra los diferentes procesos que se llevan a cabo para generar valor y sus interacciones, ya que sostiene que la ventaja competitiva se sustenta en la contribución que realizan cada uno de ellos. Con este análisis se puede comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes o potenciales.

Los procesos de la cadena se dividen en dos tipos básicos: los de generación directa de valor (actividades primarias) y los indirectos o de apoyo (actividades de soporte), las cuales se pueden visualizar en el siguiente gráfico.



### Gráfico #: 2

**Fuente:** Elaborado por las autoras en base a Porter, M. (*Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance*, 1985)

Las diferencias en las cadenas de valor de los competidores son una fuente relevante de las ventajas competitivas, ya que los diferentes procesos o “eslabones” de la cadena pueden aportar a la ventaja competitiva de dos maneras: optimización o coordinación, bajo las siguientes consideraciones:

- Las misma función se puede realizar de diferentes maneras





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ El costo o desempeño de las actividades directas se mejora con mayor esfuerzo en las actividades indirectas.
- ☞ Actividades realizadas dentro de la empresa reducen la necesidad de servicio durante el uso.
- ☞ Las actividades de aseguramiento de la calidad pueden realizarse de diversas formas.

Es importante el aporte que hacen Kaplan & Norton (2002), quienes recalcan la necesidad actual de generar procesos integrados que traspongan los límites funcionales tradicionales, en su puesta referida al sistema de cuadro de manto integral (BSC por sus siglas en inglés) es relevante además el énfasis especial que se hace al valor que aportan las actividades de soporte. Especialmente aquellas enfocadas en formación y crecimiento del equipo humano y en la optimización de los procesos de generación directa de valor. Temas como capacidades del equipo humano, de los sistemas de información y motivación, hacen que las actividades de soporte encargada de ellos tomen preponderancia y se conviertan en bases sobre las que se sustenta el sistema de generación de valor.

Otro aspecto relevante planteado por Kaplan & Norton (2002) es la inclusión de la innovación (identificación del mercado, creación del producto u oferta de servicios) como un primer paso de la cadena, en la generación directa de valor, previo a la secuencia de actividades planteado por M. Porter (1985).

Para sostener las ventajas competitivas es necesario que la cadena de valor forme parte de un direccionamiento general del sistema de valor, lo que se conoce como “Disciplina de Valor” y está conformado por las diferentes cadenas de valor de sus participantes, con sus relaciones cliente-proveedor, hasta el usuario final (Porter, Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance, 1985).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El diseño de la cadena de valor se ve afectado por las relaciones costo/beneficio que se derivan del análisis de cuatro panoramas:

- ☞ El panorama de segmento, definido por la variedad de productos y tipos de clientes.
- ☞ El grado de integración vertical, determinado por las actividades que hace directamente la empresa versus las que contrata a terceros.
- ☞ El panorama geográfico, de los lugares en los que compete la empresa y que pueden o no compartir o coordinar actividades.
- ☞ El panorama industrial, dado por el rango de sectores industriales relacionados en los que la empresa compete con una estrategia coordinada.

Además de la conformación de la cadena de valor necesita definir cómo actuar ante aspectos dados por estructura del sector industrial y el panorama competitivo, generación de asociaciones y alianzas estratégicas y la estructura organizacional (Porter, Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance, 1985).

A partir del inicio de la era de la información es necesario considerar además la capacidad de gestionar los elementos intangibles los cuales en muchos casos se han convertido en más relevantes que los activos físicos (Kaplan & Norton, 2002).

Es importante considerar dentro de los panoramas a los recursos intangibles como productos y servicios de alta calidad, empleados expertos y motivados, procesos predecibles y sensibles y cliente leales y satisfechos, no considerados por el sistema de medición basado en la contabilidad tradicional, pero cuyo valor para el éxito de la empresa es fundamental (Kaplan & Norton, 2002). Un nuevo panorama se desarrolla a gracias al impacto de las tecnologías de información y comunicaciones, las cuales han modificado la forma y posibilidades de hacer negocios más allá de las limitaciones tradicionales de tiempo y espacio (Capo V.,



Expósito L., & Masía B., 2007), al ser las grandes impulsadoras de la llamada “sociedad del conocimiento”.

Considerando el aporte hacia la generación de valor de los recursos intangibles que puede desarrollar la empresa, se esquematiza un ejemplo de aplicación de los mismos a la cadena de valor en el siguiente gráfico.

### ELEMENTOS INTANGIBLES EN AL CADENA DE VALOR.

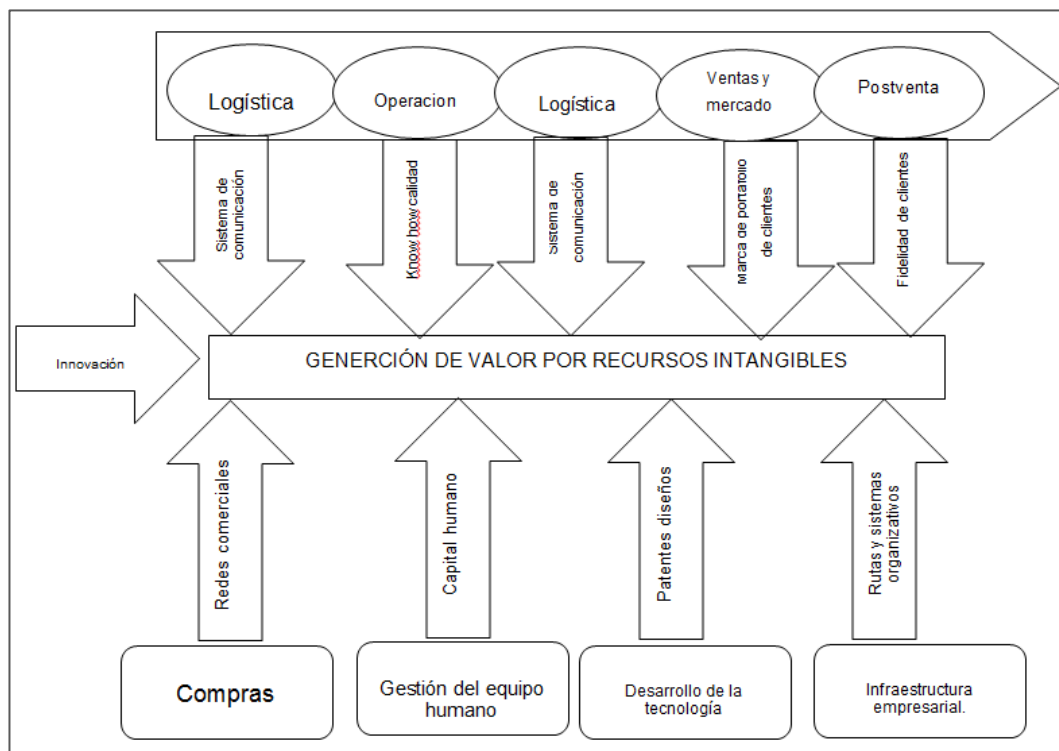


Gráfico #: 3

### 1.2.2.2 LOS STAKEHOLDERS Y LA CADENA DE VALOR.

Partiendo de los grupos genéricos de stakeholders, conforme se los clasificó anteriormente, se puede determinar las interrelaciones con la cadena de valor de las organizaciones, tomando en cuenta los aportes de parte de los stakeholders que requiere la organización para su operación y las expectativas que estos tienen sobre su relación con la organización. Estas se encuentran esquematizadas en el siguiente gráfico.



### LOS STAKEHOLDERS EN LA CADENA DE VALOR.

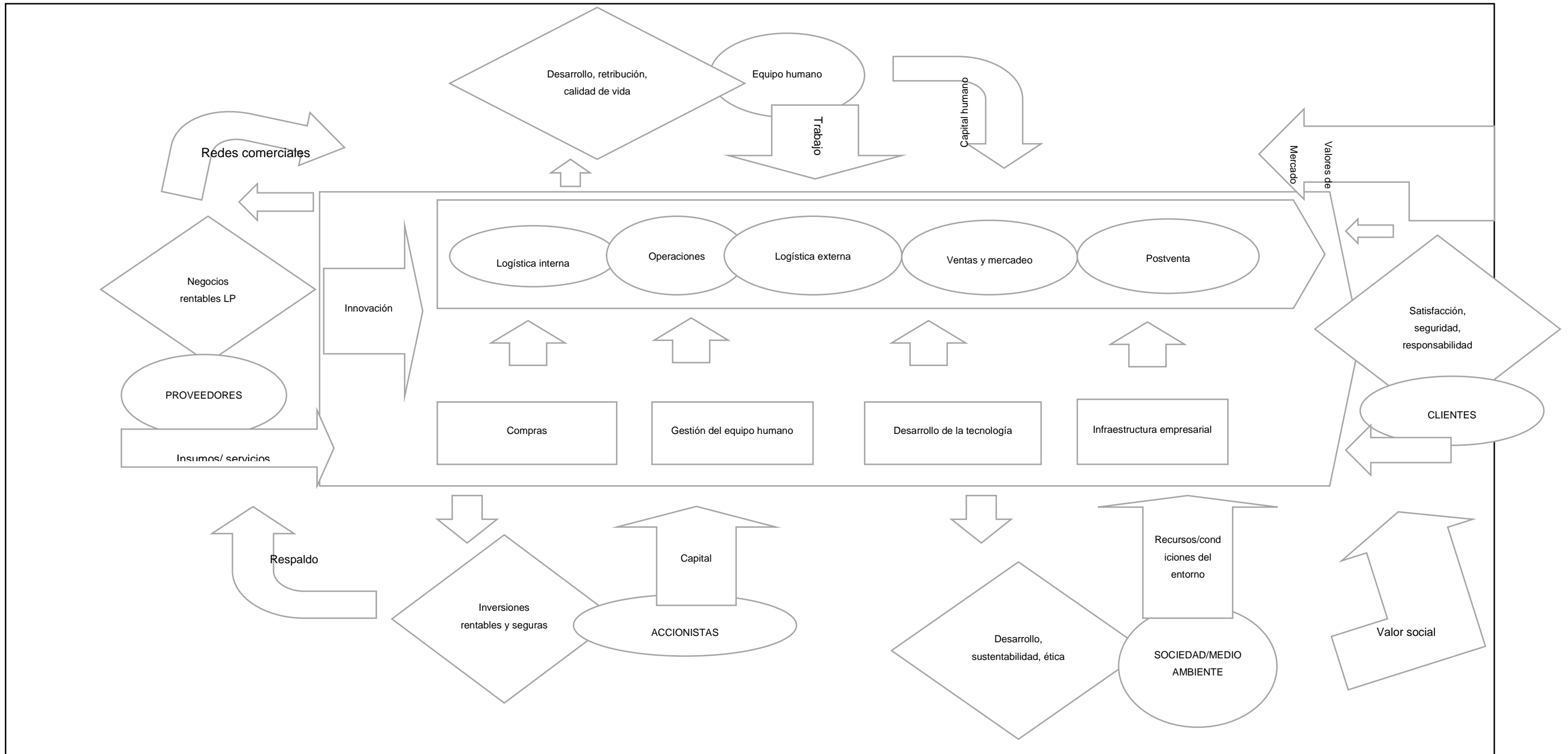


Grafico #: 4



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cada stakeholders se relaciona con la organización en base a una o más necesidades que hacen viable la operación de la organización y que conlleva expectativas de dicho stakeholder hacia esta relación. La interacción con los diferentes elementos de la cadena de valor, de esta manera los accionistas están más relacionados con actividades de planeación que conforman la infraestructura empresarial, los proveedores principalmente con los de compras, los clientes interactúan directamente con los procesos de mercadeo/ventas y postventa, si bien su influencia hacia otros procesos es muy significativa, el equipo humano requiere de procesos que lo gestionen pero su accionar es el motor de la organización en toda y cada una de sus actividades y, finalmente la sociedad aporta a la provisión de recursos y personal, condiciones del mercado y concesión de licencias para operar, las cuales incluyen el plano legal pero regularmente tienen un alcance mayor, por lo que los actores sociales afectan la viabilidad de operaciones de la cadena e influyen principalmente en los procesos de compras, gestión del equipo humano, ventas y mercadeo y en los de infraestructura empresarial, en temas como la planeación y provisión de recursos financieros.

De todos los stakeholders, el que actúa dentro de la organización y por ende está inmerso en el accionar de la cadena de valor, es el equipo humano, en sus diferentes niveles, desde la alta dirección hasta el personal operativo, los demás grupos de stakeholders se relacionan con la cadena a un nivel indirecto, cuyos efectos si van a afectar el diseño de la cadena de valor aunque sin participar directamente en sus operaciones ya que son externos a la misma.

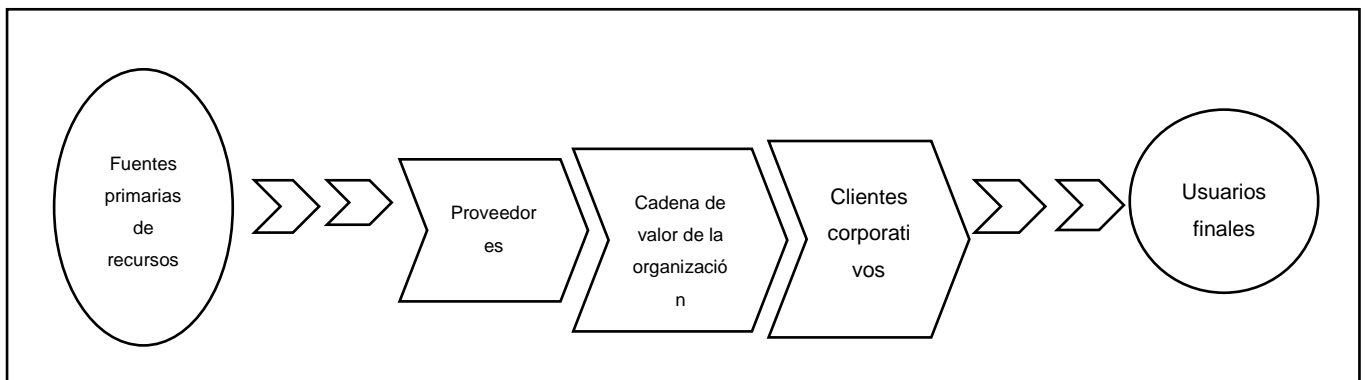
Vale considerar además otro aspecto: los clientes de la organización pueden ser los usuarios finales del bien o servicio, pero en muchos casos los clientes de una empresa son otras empresas, lo cual nos lleva a ampliar el concepto de la generación de valor enfocado en una sola empresa hacia una integración vertical de la cadena de valor, formada a



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

través de las relaciones cliente-proveedor de las empresas con el fin de generar valor para el usuario final. (Ver gráfico # 5). Según Morillo (2005) esta cadena integrada o “cadena de abastecimiento”, permite evaluar las interacciones de la empresa con sus proveedores y clientes y encontrar oportunidades de alianzas estratégicas que se reviertan en ventajas competitivas para toda la cadena.

### CADENA DE VALOR INTEGRADA.



**Gráfico #: 5**

La integración vertical de la cadena de valor en su mayor alcance nace de las fuentes primarias de recursos, que en toda actividad que involucre bienes materiales están en el medio ambiente (recursos naturales), los cuales son transformados por las distintas cadenas de valor individuales de cada organización participante hasta su llegada al usuario o consumidor final.

Bajo estas consideraciones, los grupos de stakeholders generadores directos de valor, son el equipo humano y los integrantes de las redes comerciales: proveedores y clientes corporativos y por lo tanto son aquellos sobre los cuales pueden apalancarse más claramente el desarrollo competitivo de las empresas. Por su parte el grupo de los consumidores participa de una manera diferente, pues normalmente no



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

genera valor directo, sino que lo evalúa y genera por tanto valor de mercado. Luego, su percepción sobre el mismo brinda los elementos para su desarrollo y su decisión de compra permite que el valor de la cadena como un todo se continúe generando. Es importante acotar la relevancia de los consumidores, ya que la organización en si no tendrá éxito si no logra atender bien a este stakeholder. Dicho valor de mercado se refiere a los elementos intangibles derivados de la relación de la empresa con sus clientes, como son: portafolio de clientes, fidelidad, posicionamiento de marca, reputación, sistemas de mercadeo y ventas, canales de distribución, etc.

El papel de los otros grupos no suele ser tan directo en la generación de valor por la forma en que participan se podría llamar a los accionistas como “promotores” y a la sociedad como “legitimadores”, es decir, creadores de valor social.

El valor o capital social se refiere a la suma de recursos que posee la organización debidos a su red de relaciones, mediante las cuales se viabiliza o facilita su desenvolvimiento ante los diferentes actores sociales de entorno. Las bases para construir este capital son las normas más implícitas de reciprocidad y equidad que incluyen los diversos aspectos de la RSC como ética, confianza, responsabilidad, compromiso, lealtad, transparencia, las que se manifiestan a través de las interacciones de la empresa, como ente social, con el resto de actores sociales (Bueno, Rodríguez, & Salmador, 2003). El valor social lleva a legitimar las operaciones de la empresa, lo cual se traduce en licencia para operar y en reputación corporativa.

A su vez el aporte de los stakeholders tiene una parte tangible (condición básica de la relación) y otra parte intangible que está formada por elementos de potencial aplicación estratégica. La integración de los stakeholders con sus respectivos elementos: expectativas y aportes a la cadena de valor se resumen en el gráfico # 4.



### **1.2.2.3 INTEGRACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA.**

La cadena de valor según la concepción de M. Porter (1985) debe estar enfocada en generar margen para la empresa a través de generar valor para los clientes, sin embargo es importante ampliar la concepción de valor hacia los diferentes grupos de stakeholders, de manera de alcanzar un entendimiento de las diversas percepciones de valor debidas a cada uno de ellos, con las cuales la empresa puede llevar a cabo una gestión estratégica integral hacia sus stakeholders.

Si se considera que las empresa son entidades sociales que para su desempeño requieren de la participación de sus diferentes partes involucradas o relacionadas (stakeholders), se hace necesario que cada una de ellas obtenga determinados beneficios por dicha participación, en función de lo cual, normativas como la GRI (2006) establecen la necesidad de un equilibrio económico, social y ambiental, dentro del cual se incluyen las expectativas de los diferentes stakeholders. Bajo este enfoque, el aspecto conceptual de la gestión estratégica debe incluir los lineamientos bajo los cuales la organización se desenvolverá hacia sus stakeholders relevantes, por lo que la formulación de la misión, la visión y los valores corporativos deben plantearse en función de la concepción de valor para cada uno de ellos.

Varios autores han planteado que el concepto de valor para los clientes varía en función de su percepción, lo cual se puede aplicar también a los otros stakeholders, por lo que no se puede definir esta percepción de valor como un concepto único de aplicación universal ya que cada caso va a necesitar su propio análisis y definición, aplicable a determinada organización y en determinadas circunstancias, cuya variabilidad dependerá de lo cambiante de su entorno y de su cultura interna, sin embargo para ejemplificar el tema se ha tomado los conceptos genéricos,





UNIVERSIDAD DE CUENCA

referida a los grupos de stakeholders y sus intereses y se los ha esquematizado en la siguiente tabla.

LA MISIÓN Y VISIÓN EN FUNCIÓN DE LOS STAKEHOLDERS.		
STKEHOLDERS	ELEMENTOS QUE DETERMINAN LA PERCEPCIÓN DE VALOR	ELEMENTOS QUE DELIMITAN A LA MISIÓN/VISIÓN
<b>Cientes (evaluadores)</b>	Satisfacción de necesidades y deseos explícitos e implícitos. Precio igual o inferior al beneficio recibido. Confiabilidad en el producto y/o la marca.	Como interpreta la empresa la percepción de valor y por qué camino se conduce para alcanzarla, en qué medida pretende alcanzarla.
<b>Equipo humano (generadores internos)</b>	Reconocimiento y autorrealización Retribución justa y suficiente para cubrir su estilo de vida.	
<b>Redes comerciales (generadores externos)</b>	Relación comercial rentable y estable.	
<b>Accionistas</b>	Rentabilidad acorde o mayor a riesgo asumido.	



<p><b>Sociedad (legitimadores)</b></p>	<p>Cuidado al medio ambiente.</p> <p>Comportamiento ético.</p> <p>Beneficios para la comunidad superiores a cualquier posible afectación.</p>	
--	---	--

Tabla #: 1

La secuencia de pasos para definir los conceptos de partida de la gestión estratégica en su fase de planeación, bajo la óptica de generación de valor para sus stakeholders como el camino para conseguir una gestión integral que consiga sostenibilidad para las organizaciones se le presenta a continuación, en el cual la planeación estratégica parte de la determinación de los stakeholders claves para llegar a definir la misión y visión en función de generar valor para todos ellos. Bajo estos conceptos a nivel macro que implícita o explícitamente deben incluir además el tema de los valores corporativos, se desarrollan las estrategias empresariales y su despliegue.

**LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA BASADA EN LOS STAKEHOLDERS.**

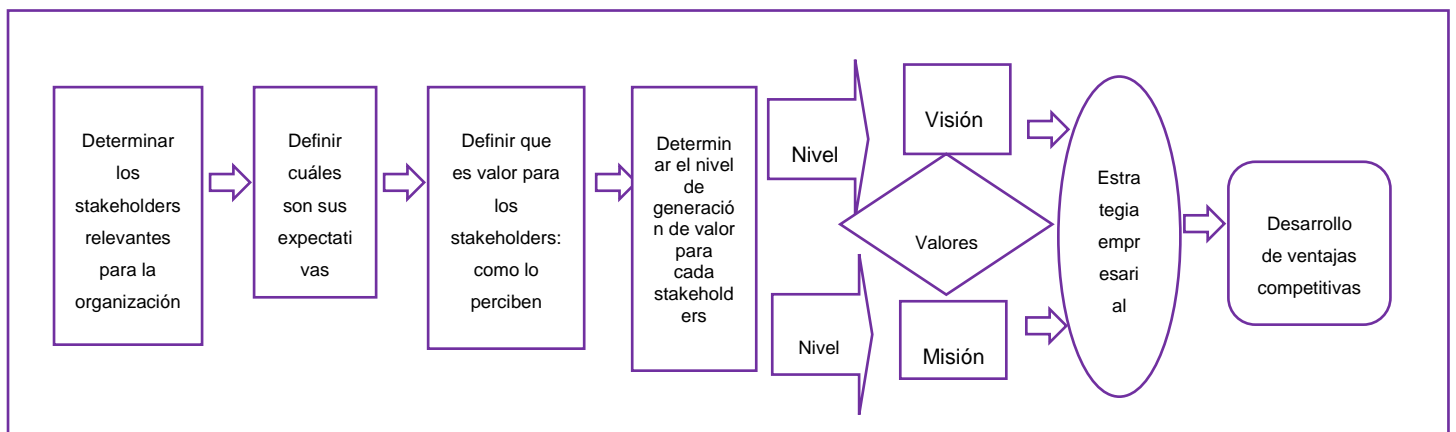


Gráfico #: 6



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para desarrollar la estrategia empresarial es importante determinar las potencialidades que tienen los stakeholders en el ámbito competitivo, cuyo alcance vaya más allá del cumplimiento de sus demandas, este concepto es sobre todo aplicable en el caso de los stakeholders generadores de valor, integrados directamente en la cadena de valor: equipo humano y redes comerciales, a través de los cuales se puede aprovechar las interacciones con los mismos para el desarrollo competitivo en beneficio de los consumidores, con lo cual se impulse el crecimiento y/o fortalecimiento de la cadena. En este sentido el observatorio Europeo para la PYMES (OES, 2003), indica que, para conseguir y desarrollar la base competitiva de la empresa se hace necesario, por un lado, desarrollar la base de las competencias de sus recursos humanos y, por otro, obtener competencias de manera externa a través de la cooperación con otros agentes externos (capó V., Expósito L., & Masía B., 2007).

### **1.3 ¿QUE ES LA ISO 26000?**

La ISO 26000 es una Norma Internacional elaborada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que da orientación sobre Responsabilidad Social (RS).

Integra la experiencia internacional en Responsabilidad Social y da orientaciones sobre qué temas una organización necesita enfocar para operar de una forma socialmente responsable, y cuál es la mejor forma de implementar la Responsabilidad Social (RS). (Peña, 2014)

La ISO es una organización que se dedica al estudio de normas voluntarias a nivel internacional. Es una federación de organismos de normalización nacionales, integrada por los organismos de normalización de alrededor de 160 países, cuya sede y secretaría central están en Ginebra (Suiza). Creada tras la Segunda Guerra Mundial, en 1947, su



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

acrónimo deviene del griego ISOS, “igual”, siendo su nombre en inglés International Organization for Standardization.

Todas las normas desarrolladas por ISO son voluntarias. Los organismos de normalización son las entidades encargadas de desarrollar las normas voluntarias en sus respectivos países (por ejemplo AENOR en España). Cada uno de esos organismos nacionales representa a sus países ante la ISO.

Las normas ISO son los estándares no gubernamentales más respetados y empleados en el mundo. Hay más de 750.000 centros certificados por ISO 9000 en todo el mundo, y otros 110.000 certificados por ISO 14001 si bien, según ciertas estimaciones, hasta diez veces más sitios emplean estos estándares a modo de documentos de guía. (Gutiérrez)

Dentro de la ISO se forman distintos grupos de trabajo, cada uno de los cuales estudia una norma o un conjunto de normas sobre un determinado tema.

Esta norma es el fruto de un trabajo de casi 10 años que culminó el 1 de noviembre de 2010 con la publicación de la ISO 26000, bajo el título “Guía de responsabilidad social”, y que está llamada a tener una gran relevancia en el mundo de la responsabilidad social.

La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Si bien antes de la publicación de la ISO 26000 ya existía una amplia gama de códigos de responsabilidad social, la mayor parte se enfocaban hacia un determinado tipo de organización y/o sector. El valor añadido de la ISO 26000 es, pues, que por primera vez se logra establecer un consenso global entorno a: 1) qué principios, materia fundamentales y asuntos de responsabilidad social deberían ser tenidos en cuenta por cualquier organización; y, 2) qué debería hacer la organización para poner en práctica la RS. En este sentido, la ISO 26000 logra sintetizar una gran diversidad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance de todos. (www.iese.edu, 2014)

El enfoque holístico de su contenido y el versátil enlace que trasluce con estándares y otros temas importantes, por ejemplo, con las normas de calidad, ambiente, salud y seguridad ocupacional, además de la congruencia con destacadas iniciativas mundiales relacionadas con la sostenibilidad, tornan a la ISO 26000 en un medio interesante para el logro de la excelencia organizacional.

Tema importante de esta norma es la orientación hacia los grupos de Interés; esta característica constituye un elemento trascendente en la estrategia de cualquier tipo de organización ya que resultaría ingenuo, sin sentido, intentar establecer objetivos estratégicos, ni acciones coadyuvantes, si antes no se han identificado- con precisión- sus grupos de interés, sus necesidades, sus intereses, sus expectativas.

### **1.4 CARACTERÍSTICAS DE LA ISO 26000.**

- ☞ Dirigir a todo tipo de organizaciones (empresa privada y pública, grande, pequeña organización, universidades, etc.)
- ☞ En países desarrollados y en vías de desarrollo
- ☞ Facilitará la comprensión de la RS y la comunicación entre diversas organizaciones.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☒ Contribuirá a reconocer responsabilidades y a trabajar con las partes interesadas
- ☒ Es voluntaria, va más allá de la ley
- ☒ No es certificable
- ☒ No es un sistema de gestión
- ☒ No puede usarse para fines contractuales como regulatorio, ni como barrera arancelaria.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

---

# **CAPITULO 2:**

# **ASPECTOS GENERALES DE**

# **LA RSE BAJO CRITERIO**

# **NORMA ISO 26000.**

---



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **2. ASPECTOS GENERALES DE LA RSE, BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000**

### **2.1 ANTECEDENTES Y TENDENCIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

La historia de la responsabilidad social no tiene un inicio fijo, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del siglo XIX y a veces anteriores, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores. (Expok News, 2009)

En el siglo XIX algunos empresarios industriales en Europa y los Estados Unidos se preocuparon por la vivienda y el bienestar de sus empleados. Al mismo tiempo movimientos contrarios consideraban poco éticos que las empresas lucran con productos perjudiciales para la sociedad, como la producción y venta de tabaco y alcohol. Entrado el siglo XX y el desarrollo del concepto del Estado de Bienestar, el sentimiento filantrópico se volcó en relaciones formales integrales dentro de las instituciones y empresas, combinando con el objetivo empresarial de aumentar la productividad y los beneficios económicos de la empresa.

Este sentimiento que surgió en la década de los años cincuenta en los Estados Unidos, no llega a desarrollarse en Europa sino hasta la década de los años noventa, cuando la Comisión Europea implica a los empresarios en una estrategia de empleo que generase mayor cohesión social debido al creciente problema que ocurría en la sociedad europea en torno al desempleo de larga duración y la exclusión social que esto suponía. Pero es la ONU y el surgimiento de los Derechos Humanos lo que generó una mayor conciencia social al respecto. (Expok News, 2009)

Las expectativas sobre el papel que desempeñan las empresas en la sociedad han ido creciendo en los últimos años, sin embargo, no se discute aún en forma pública y práctica sobre la importancia de la





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

responsabilidad social empresarial, entendida como una nueva forma de pensar y de actuar.

En los años 70 la teoría económica sostenía que la empresa era una institución económica cuya responsabilidad debía limitarse a la obtención de ganancias, respetando las normas legales impuestas por cada contexto particular, siendo los efectos sociales generados por ese comportamiento el pago de impuestos, el cumplimiento de las normas y la contribución al empleo. (Kosacoff, 2006)

En los años 80 surge la teoría de los “stakeholders” (partes interesadas) por parte del autor Freeman, que presenta a las empresas como organizaciones relacionadas, en un sentido amplio con la sociedad, obligada a rendir cuentas debido al impacto directo e indirecto que causa a sus “stakeholders” y que estos causan en sus operaciones. Relaciones de ida y vuelta, provocando un giro en la concepción del rol de la empresa: se comienza a sostener la idea de que es la sociedad la que proporciona a la empresa la posibilidad de operar y que por lo tanto, la empresa debe obligarse a satisfacer las demandas de esa sociedad. (Wikipedia, 2010)

En este modelo, las empresas se referían a las necesidades y los deseos de los siguientes actores: los inversores, empleados, proveedores y clientes. Sin embargo, la teoría de los participantes sostiene que hay otras partes involucradas, incluidos los organismos gubernamentales. (Teoría de las Partes Interesadas). (Wikipedia, 2010)

En los años 90 surge la teoría de la ciudadanía corporativa: proceso mediante el cual una empresa desarrolla y administra las relaciones con las partes interesadas como las preocupaciones crecientes sobre los efectos de la globalización, presiones de consumidores y gobiernos.

Ya no es realista pensar en la creación de valor a largo plazo si no se tienen en cuenta la gestión de los impactos sociales económicos y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

ambientales, ya que es la gestión de estos impactos la que permite disminuir costos y manejar riesgos.

El reconocimiento por parte del sector privado de que no es sólo el dinero de sus accionistas el único recurso ajeno que maneja, sino que, además, utilizan recursos humanos, ambientales y sociales, por lo que se comienza a comprometer y voluntariamente a adoptar políticas, prácticas y programas que favorezcan la gestión sostenible de estos recursos. Es la gestión de los impactos causados por sus operaciones en donde recae la responsabilidad de las empresas.

Todo lo anterior ha conducido en la actualidad a comprender que la responsabilidad social empresarial es también la capacidad de una empresa de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que contribuyen a su desarrollo. (Oliveira, 2005)

Hoy se entiende que la Responsabilidad Social Empresarial es una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sostenible en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sostenible de las generaciones futuras. (www.empresa.org, 2014)

La RSE es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza de sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida. (Prohumana, 1997)

Entonces la responsabilidad empresarial consiste básicamente en conservar el éxito económico y obtener una ventaja competitiva creándose una buena reputación y ganándose la confianza de las personas que trabajan para la empresa o viven cerca de ella. Los clientes



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

quieren tener proveedores fiables reconocidos por la calidad de sus productos y servicios. Los proveedores desean vender a un cliente que compre de forma continuada y pague puntualmente. La comunidad desea saber que la empresa actúa de una forma social y medioambiental consecuente. Y, por último, los trabajadores desean estar en una empresa de la que puedan estar orgullosos y que valora su contribución. (COMISIÓN EUROPEA, 2004)

Como se ve la responsabilidad empresarial no es algo nuevo; la mayoría de empresas, sobre todo las más pequeñas, siempre han estado cerca de su comunidad y han intentado ser buenos miembros de ésta desde que nació el comercio. En realidad, muchos empresarios saben de forma instintiva que actuar de forma correcta (satisfacer a los clientes, motivar a los trabajadores, preocuparse por los proveedores, ser un buen miembro de la comunidad y proteger el medio ambiente) influye en el aspecto económico, reconociéndose que en los últimos años, no obstante, la presión de los clientes, las comunidades locales, los bancos, los inversores y las aseguradoras han jugado un papel importante en la toma de consciencia de la RSE y que para seguir siendo competitivas, las empresas deben adaptarse a estas nuevas demandas del mercado y de la sociedad en la que actúan. (COMISIÓN EUROPEA, 2004)

### **2.2 IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La importancia de la responsabilidad social empresarial se ve reflejada dentro de las empresas que la practican, dentro de la sociedad en la que se desenvuelven. Podemos observar que las empresas con mejor RSE tienen a trabajadores motivados y más comprometidos con la empresa. El compromiso de los trabajadores hacia la empresa aumenta cuando esta tiene implementado programas efectivos y creíbles de RSE. Esto es válido para trabajadores de todas las edades y en todos los niveles de responsabilidad y muy especialmente entre los trabajadores.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Estos compromisos de los trabajadores no varían, incluso durante las dificultades económicas que se ha venido dando, periodos en donde han existido reducciones de personal y restricciones de presupuesto. Pensar que la empresa toma en serio sus responsabilidades empresariales hace que los trabajadores cuestionen menos las decisiones difíciles.

Aunque la reputación con el tema RSE posiciona mejor a la empresa en el mercado de trabajo, esta credibilidad no es suficiente para retener a los trabajadores que no están felices en su trabajo, con buena o mala RSE, se irán igual si no están felices en sus trabajos. Es decir, no hay que olvidar las otras responsabilidades de la buena gestión del capital humano.

Hay muchas razones por las que las empresas deben cuidar sus responsabilidades empresariales, aparte de hacer lo correcto y ser rentables, los trabajadores toman nota y responden positivamente. (Moro, 2010)

Las iniciativas sociales no pueden ser acciones aisladas, deben ir de la mano de la misión, visión, valores y estrategia de la empresa. Precisamente allí es que está el éxito del negocio, en saber mantener un balance y una coherencia entre todas esas tareas. Cuando los empresarios alinean su negocio con actividades sociales, la imagen de la compañía mejora de una manera inimaginable.

Antes, solíamos relacionar el concepto de “responsabilidad social empresarial” con donaciones y acciones de caridad. Las empresas apostaban más y estaban concentradas en aquellos consumidores con altos niveles de ingreso. Sin embargo, esa concepción ha cambiado. Los empresarios se están acercando más a aquellos sectores de bajos recursos y éstos, a su vez, están pasando de ser beneficiarios a clientes potenciales, proveedores y hasta socios. Los empresarios los ven ahora



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

como actores económicos, impulsando beneficios no solo para este sector, sino también para empresa. (De Gerencia.com, 2010)

La responsabilidad es tan importante en el éxito de los negocios a largo plazo y actuales, por tanto la responsabilidad social empresarial (RSE), se ha convertido en un proceso ampliamente reconocido por los negocios en el siglo XXI. Los empresarios señalan que la responsabilidad social empresarial es una evolución de la ética empresarial ya que involucra balancear las expectativas sociales de todos.

- ☉ **Integridad básica.** La mayoría de expertos y analistas de responsabilidad social están de acuerdo en que este concepto amplio es una evolución de la ética e integridad básica de los negocios. El empresario y estratega de los negocios, Robert Moment, en “Los 7 principios en la integridad en los negocios” está de acuerdo en que tratar a todas las partes interesadas y ganar la confianza de los clientes a través de operaciones éticas es la base de la responsabilidad social empresarial. (www.eoi.es, 2013)
- ☉ **Responsabilidad con la comunidad.** La palabra “social” es la clave para entender como la RSE va más allá de la integridad básica. Moment señala en uno de sus 7 principios que como un adherente a la RSE, debes “permanecer involucrado en los asuntos y actividades relacionadas con la comunidad demostrando que tu negocio es un contribuyente responsable con la comunidad”. Esta participación le muestra a tu mercado estás interesado en más que sólo tomar dinero de sus bolsillos. A la larga, esta estrategia lleva a una reputación pública más fuerte y a relaciones de negocios más rentables (www.eoi.es, 2013).
- ☉ **El medio ambiente.** Otra razón por la que la RSE es mucho más amplia que la ética empresarial convencional en su inclusión necesaria de la responsabilidad ambiental. La que una vez fue una oportunidad de las compañías de añadir valor y mejorar la imagen



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

de su marca, las operaciones amigables con el ambiente son ahora un requisito social con la RSE. (www.eoi.es, 2013)

### **2.3 DEFINICIÓN Y CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Según la reciente definición largamente negociada de la ISO 26000 señala que:

“La Responsabilidad Social” es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente a través de una conducta transparente y ética que: (Vallaey, 2012)

- ☉ Tome en cuenta las expectativas de las parte interesadas (stakeholders).
- ☉ Cumpla con las leyes y sea compatible con las normas internacionales de conducta;
- ☉ Sea integra en la totalidad de la organización y puesta en práctica en todas sus relaciones. (Vallaey, 2012)

La Comisión presenta una nueva definición de la RSE, a saber, «la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad ». El respeto de la legislación aplicable y de los convenios colectivos entre los interlocutores sociales es un requisito previo al cumplimiento de dicha responsabilidad. Para asumir plenamente su responsabilidad social, las empresas deben aplicar, en estrecha colaboración, con las partes interesadas un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de sus consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica, a fin de: maximizar la creación de valor compartido para sus propietarios/accionistas y para las demás partes interesadas y la



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

sociedad en sentido amplio: identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas .”

Ambas definiciones, de la norma ISO 26000 y de la Comisión Europea permiten sentar las bases de la “Responsabilidad Social” (Vallaey, 2012):

Se trata de una de una responsabilidad de las organizaciones por sus impactos: los impactos negativos (sociales y ambientales) de sus actividades deben (idealmente) progresivamente desaparecer. Esto constituye la promesa exigida.

Esta responsabilidad exige, pues, un modo de gestión cuya finalidad es la sostenibilidad de la sociedad, suprimiendo los impactos negativos insostenibles y promoviendo modos de desarrollo sostenible.

La Responsabilidad Social no está más allá y fuera de las leyes sino que se articula con las disposiciones legales. Las leyes deben definir cuáles son los impactos negativos prohibidos y motivar a la responsabilidad social de todos.

La responsabilidad social pide una coordinación entre las partes interesadas capaces de actuar sobre los impactos negativos diagnosticados, en situación de corresponsabilidad, a fin de buscar las soluciones mutuamente beneficiosas.

Entre las primeras definiciones de este concepto que partió del ámbito institucional, destacaremos la que figura en el Libro Verde publicado por la Comisión Europea en 2001. (COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, 2001) “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Ser socialmente responsable no significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

invirtiendo «más » en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede también tener un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. (COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, 2001)

Significa que, más allá del beneficio económico, la principal función de la empresa consiste en crear valor en la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad y generar de este modo beneficios sostenibles para sus propietarios y accionistas, así como bienestar en la sociedad en general, en particular gracias a un proceso continuo de creación de empleo. De hecho, cada vez son más los empresarios que ven en un comportamiento responsable un camino cierto para alcanzar el éxito comercial y proporcionar beneficios duraderos para sus accionistas. De ahí que algunas de las empresas líderes de todo el mundo hayan apostado libremente por este camino como garantía de su supervivencia a largo plazo. (ALFAYA, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE). LA EMPRESA “SOSTENIBLE”, 2002)

No obstante, la responsabilidad social de las empresas no se debe considerar sustitutiva de la reglamentación o de la legislación sobre derechos sociales o normas medioambientales, ni permite tampoco soslayar la elaboración de nuevas normas apropiadas. En los países que carecen de tales reglamentaciones, los esfuerzos se deberían centrar en la instauración del marco legislativo o reglamentario adecuado a fin de definir un entorno uniforme a partir del cual desarrollar prácticas





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

socialmente responsables. (COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, 2001)

Las organizaciones ejercen su responsabilidad social “cuando satisfacen las expectativas que, sobre su comportamiento, tienen los diferentes grupos de interés. (ALFAYA, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE). LA EMPRESA “SOSTENIBLE”, 2002)

“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa.” (www.bsr.org, 2015)

“La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración.” (www.empresa.org, 2014)

### **2.4 REQUISITOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas, técnicas, directrices o reglas de conducta que estén de acuerdo con los principios aceptados de correcta o buena conducta en el contexto de situaciones específicas, incluso cuando esas situaciones sean difíciles.

Al adoptar esta Norma Internacional es aconsejable que una organización tenga en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizativa; así como las diferencias en las condiciones económicas, y sea, al mismo tiempo, coherente con la normativa internacional de comportamiento. ( ISO 26000, 2010)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **2.4.1 PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:**

Dentro de los principios están:

### **2.4.1.1 RENDICIÓN DE CUENTAS:**

El principio consiste en: una organización debería rendir cuentas claras por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Este principio propone que una organización debería aceptar un escrutinio adecuado y; además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio.

La rendición de cuentas implica la obligación para la Dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas por el impacto global de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente también implica que el grado en que la organización debe responder ante aquellos afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias.

La obligación de rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas podría variar, pero debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con máxima autoridad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas adecuadas para repararlos y la toma de acciones para prevenir que se repitan.

Una organización debería responder por:



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas, y;
- ☞ Las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevisto. ( ISO 26000, 2010)

“La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por lo impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.” (www.iese.edu, 2014)

### **2.4.1.2 TRANSPARENCIA.**

El principio consiste en: una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Una organización debería revelar de forma clara, precisa, completa y en un grado razonable con suficiente información sobre las políticas, decisiones y actividades de quienes son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización.

Debería ser oportuna y basada en hechos y presentarse de manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El principio de transparencia no exige que la información protegida por derechos de propiedad se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información privilegiada o que pudiera producir en cumplimiento de obligaciones legales, comerciales de seguridad o de privacidad de las personas.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- ☞ El propósito, naturaleza y localización de sus actividades;
- ☞ La identidad de cualquier interés que controle la actividad de la organización;
- ☞ La manera en que se toma, implementa y revisa sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;
- ☞ Las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social:
- ☞ Su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social;
- ☞ Los orígenes, cantidades y aplicaciones de sus recursos financieros;
- ☞ Los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente, y,
- ☞ La identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlas e involucrarse con ellas. ( ISO 26000, 2010)

“El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y el medio ambiente. De este modo, si sugiere que la organización debería suministrar con toda la información



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

que requiera las partes interesadas, en el lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida con la propiedad intelectual o la pueda causar incumplimiento de obligaciones legales.” (www.iese.edu, 2014)

### 2.4.1.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO.

El principio consiste en: una organización debería basarse en los valores de honestidad, equidad integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente un comportamiento ético mediante:

- ☞ La identificación y la declaración de sus valores y principios fundamentales;
- ☞ El desarrollo y utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización, en su toma de decisiones y en sus interacciones con otros;
- ☞ La identificación, a adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades; y coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;
- ☞ El fenómeno y la promoción del cumplimiento de sus normas de su comportamiento ético.
- ☞ La definición y la comunicación de las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores , contratistas y, cuando sea adecuado de sus dueños y directivos; y , particularmente de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

integridad, estrategia y operación de la organización de las personas que actúen en su nombre, al mismo tiempo que se preserva la identidad cultural local;

- ☞ La prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- ☞ El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético;
- ☞ El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre el comportamiento no ético sin miedo a represalias;
- ☞ El reconocimiento y el abordaje de situaciones cuando no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético;
- ☞ La adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente cuando se lleve a cabo la investigación con sujetos humanos; y,
- ☞ El respeto de bienestar de los animales, cuando se vean afectada su vida y su existencia, lo que incluye proporcionar condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales. ( ISO 26000, 2010)

“La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental; y, minimizar los negativos.”  
(www.iese.edu, 2014)



#### **2.4.1.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS.**

El principio consiste en: una organización debería respetar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los gobiernos de la organización podrían limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derecho, reclamaciones o intereses específicos que deberían tener en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- ☞ Identificar a sus partes interesadas;
- ☞ Reconocer y demostrar el debido respeto, tanto por los intereses, como por los derechos legales de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiesten;
- ☞ Reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización;
- ☞ Evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización;
- ☞ Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización;
- ☞ Considerar los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por una decisión o actividad, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de estos intereses. ( ISO 26000, 2010)



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

“La guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa pueden circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que puedan verse afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones.” (www.iese.edu, 2014)

### **2.4.1.5 RESPETO AL PRINCIPIO DE LA LEGALIDAD.**

El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley, y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El principio de legalidad se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente, está implícito en el principio de legalidad que las leyes y regulaciones estén escritas difundidas públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo con procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas mediadas.

Una organización debería:

- Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada;





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☒ Asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable;
- ☒ Mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y,
- ☒ Revisar periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de aplicación. ( ISO 26000, 2010)

“La ISO aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS” (www.iese.edu, 2014)

### **2.4.1.6 RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO.**

El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad.

En situaciones en que la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.

En países donde la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida posible.

En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflictos con la normativa internacional de comportamiento y en las que el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

una organización debería, en la medida en que sea posible y adecuado, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.

Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades competentes, con el fin de resolver cualquiera de esos conflictos.

Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.” ( ISO 26000, 2010)

“Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS” (www.iese.edu, 2014)

### **2.4.1.7 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.**

El principio consiste en: una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

Una organización debería:

- Respetar y, siempre que sea posible, promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos;
- Respetar la universalidad de estos derechos, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones; y,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☉ En situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar paso para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y,
- ☉ En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.” ( ISO 26000, 2010)

“Finalmente, la Guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad; es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.” (www.iese.edu, 2014)

### **2.4.2 MATERIAS DE LA RSE.**

Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes materias fundamentales:

1. Gobernanza de la organización.
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales.
4. Medio ambiente
5. Practicas justas de operación
6. Asuntos de consumidores.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los aspectos económicos, así como aquellos relacionados con la salud y la seguridad y la cadena de valor, se tratan dentro de las 7 materias fundamentales, cuando es apropiado. También se consideran las diferentes formas en que hombres y mujeres pueden verse afectados por cada una de las 7 materias fundamentales.

Cada materia fundamental incluye una serie de asuntos de responsabilidad social. Estos se describen a continuación, junto con las acciones y expectativas relacionadas. Como la responsabilidad social es dinámica, y refleja la evolución de las inquietudes sociales, ambientales y económicas, es posible que en el futuro puedan surgir otros asuntos. (ISO 26000, 2010)

### **2.4.2.1 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.**

#### **2.4.2.1.1 VISIÓN GENERAL SOBRE LA GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.**

#### **LAS ORGANIZACIONES Y LA GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.**

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

La gobernanza de la organización puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y el tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Estos sistemas están dirigidos por personas o



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización. ( ISO 26000, 2010)

### **GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

En el contexto de la responsabilidad social, la gobernanza de la organización tiene la característica particular de ser, tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales.

Esta característica particular surge del hecho de que una organización que se plantea ser socialmente responsable, debería contar con un sistema de gobernanza de la organización que permita a la organización supervisar y poner en práctica los principios de la responsabilidad social mencionados anteriormente. ( ISO 26000, 2010)

### **PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES.**

La gobernanza eficaz debería basarse en la incorporación de los principios de la responsabilidad social en la toma de decisiones y en la implementación.

Estos principios son rendiciones de cuentas, transparencia, comportamiento, ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos. Además de estos 7



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

principios, una organización debería considerar las prácticas, las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social al establecer y revisar su sistema de gobernanza.

El liderazgo es clave para una gobernanza de la organización eficaz. Esto es cierto, no solo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y para integrarla a través de la cultura de la organización.

La debida diligencia puede ser también un enfoque útil para una organización al abordar a los asuntos de responsabilidad social. ( ISO 26000, 2010)

### **PROCESOS Y ESTRUCTURAS DE LA TOMA DE DECISIONES.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones que conducen a la responsabilidad social son aquellos que promueven el uso de los principios y prácticas.

Toda organización cuenta con procesos y estructuras para la toma de decisiones. En algunos casos, estos son formales, complejos o incluso están sujetos a leyes y regulaciones; en otros casos, con informales, arraigados en la cultura y los valores de la organización. Todas las organizaciones deberían implementar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permitan aplicar los principios y prácticas de responsabilidad social. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización deberían permitirle: ( ISO 26000, 2010)



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ❖ Desarrollar estrategia, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social;
- ❖ Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes;
- ❖ Crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social;
- ❖ Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social;
- ❖ Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos;
- ❖ Promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización;
- ❖ Equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras;
- ❖ Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos;
- ❖ Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social;
- ❖ Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización;
- ❖ Mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean estos positivos o negativos, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Revisar y evaluar periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización. Adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización.

### **2.4.2.2. DERECHOS HUMANOS.**

#### **2.4.2.2.1. VISIÓN GENERAL SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS.**

##### **ORGANIZACIÓN Y DERECHOS HUMANOS.**

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

La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Varias normas morales, legales e intelectuales se basan en la premisa de que los derechos humanos trascienden las leyes o las tradiciones culturales. La primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos.

De forma más amplia, las organizaciones se beneficiaron de un orden social e internacional en el que los derechos y libertades se puedan realizar plenamente.

Mientras la mayor parte de la legislación en materia de derechos humanos se refiere a la relación entre el Estado y los individuos, es





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

ampliamente conocido que las organizaciones no estatales pueden influir en los derechos humanos de los individuos y por ello tienen la responsabilidad de respetarlos. ( ISO 26000, 2010)

### **DERECHOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad, tales como el sistema judicial.

Los estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia. ( ISO 26000, 2010)

### **PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES.**

#### **PRINCIPIOS.**

Los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes: ( ISO 26000, 2010)

- ☉ Son inherentes, por cuanto pertenecen a cada persona, en virtud de su condición de ser humano;
- ☉ Son inalienables, por cuanto las personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución;
- ☉ Son universales, por cuanto son aplicables a todas las personas independientes de su condición;
- ☉ Son indivisibles, por cuanto ninguno de los derechos humanos puede ignorarse selectivamente, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☉ Son interdependientes, por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.

### **CONSIDERACIONES.**

Los estados tienen el deber de proteger a los individuos y los grupos contra el abuso de los derechos humanos, así como de respetar y cumplir los derechos humanos dentro de su jurisdicción. Cada vez más, los estados están dando pasos para motivar a las organizaciones ubicadas en sus jurisdicciones a respetar los derechos humanos, incluso cuando operan fuera de dicha jurisdicción. Está ampliamente aceptado que las organizaciones y los individuos tienen el potencial de afectar, y efectivamente afectan a, los derechos humanos, directa e indirectamente. Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos, independientemente de si el estado es incapaz o no está dispuesto a cumplir con su deber de protegerlos. Respetar los derechos humanos significa, en primer lugar, no infringir los derechos humanos de los demás. Esta responsabilidad implica dar pasos positivos para asegurar que la organización evita la vulneración de los derechos, tanto a través de una aceptación pasiva, como de una participación activa. Para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos, se requiere el ejercicio de la debida diligencia. Allá donde el estado falla en su deber de proteger, una organización debe estar especialmente alerta para asegurar que cumple con su responsabilidad de respetar los derechos humanos: la debida diligencia de los derechos humanos podría apuntar a la necesidad de tomar acciones más allá de lo que sería necesario en el transcurso normal de los negocios.

Algunas normas fundamentales del derecho penal exigen rendición de cuentas y responsabilidad legales a individuos y organizaciones, así como a los estados, por abusos serios de los derechos humanos internacionales. En ellos se incluye la prohibición de la tortura, los crímenes contra la humanidad, la esclavitud y el genocidio. En algunos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

países, las organizaciones están sujetas a procesos judiciales bajo la legislación nacional, en base a delitos reconocidos internacionalmente. Otros instrumentos de derechos humanos determinan el alcance de las obligaciones legales de las organizaciones, en relación con los derechos humanos y la manera en que se implementan y se hacen cumplir.

La responsabilidad básica de las organizaciones no estatales es el respeto a los derechos humanos. Sin embargo, una organización podría encontrarse con expectativas de parte interesadas que vayan más allá del respeto o que podrían querer contribuir al cumplimiento de los derechos humanos. El concepto de esfera de influencia ayuda a una organización a comprender el alcance de sus oportunidades para apoyar los derechos humanos, entre los diferentes titulares de esos derechos. Incluso, podría ayudar a una organización a analizar su capacidad para influir o motivar a otras partes, los asuntos sobre derechos humanos en los que pueden tener un mayor impacto, y los titulares de derechos que se verían afectados.

Las oportunidades de una organización de apoyar los derechos humanos suelen ser mayores en sus propias operaciones y entre sus empleados. Asimismo, una organización tendrá oportunidades de trabajar con sus proveedores, organizaciones pares u otros organizadores y la sociedad en general. En algunos casos, las organizaciones podrían querer aumentar su influencia, a través de la colaboración con otras organizaciones e individuos. La evaluación de las oportunidades de acción y mayor influencia dependerá de las circunstancias particulares, algunas específicas de la organización y otras específicas del contexto en el que opera. Sin embargo, las organizaciones siempre deberían considerar el potencial de las consecuencias negativas o imprevistas al tratar de influir en otras organizaciones.

Las organizaciones deberían considerar la posibilidad de proporcionar educación en derechos humanos para promover la toma de conciencia



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

sobre los mismos entre los titulares de los derechos y aquellos con el potencial de impactar sobre ellos. ( ISO 26000, 2010)

### **ASUNTO 1 SOBRE DERECHOS HUMANOS: DEBIDA DILIGENCIA.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Para respetar los derechos humanos, las organizaciones tienen la responsabilidad de ejercer la debida diligencia con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación. La debida diligencia podría también alertar a una organización acerca de la responsabilidad de influir en el comportamiento de otros, en los casos en que esos pudieran ser la causa de violaciones de derechos humanos en las que la organización podría verse implicada. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Dado que la debida diligencia es de aplicación a todas las materias fundamentales, incluidos los derechos humanos, más adelante se puede encontrar más orientación acerca de la debida diligencia. En el caso específico de los derechos humanos, un proceso de debida diligencia debería incluir, de una forma adecuada para el tamaño y las circunstancias de la organización, los siguientes elementos: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella;
- ☞ Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;
- ☞ Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y
- ☞ Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

### **ASUNTO 2 SOBRE DERECHOS HUMANOS: SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Existen ciertas circunstancias y ambiente en los que es más probable que las organizaciones tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los derechos humanos y en los que el riesgo de abuso de los derechos humanos podría encontrarse exacerbado. Esas circunstancias incluyen: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrática o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles;
- ☞ Pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales;
- ☞ Participación en actividades extractivas y otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades;
- ☞ Proximidad de las operaciones o comunidades de pueblos indígenas;
- ☞ Actividades que pueden afectar o involucrar niños;
- ☞ Una cultura de corrupción;
- ☞ Cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ La necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos.

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Las organizaciones deberían tener particular cuidado cuando tratan con situaciones como las descritas anteriormente. Dichas situaciones podrían requerir un mayor proceso de debida diligencia para asegurar el respeto de los derechos humanos. Ello podría llevarse a cabo, por ejemplo, a través de una evaluación independiente del impacto sobre los derechos humanos.

Cuando se opera en ambientes en los que se presentan una o más de estas circunstancias, es probable que las organizaciones se enfrenten con juicios valorativos difíciles y complejos en cuanto a cómo deben comportarse. Aunque puede que no exista un fórmula o solución sencilla, una organización debería basar sus decisiones en la responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos, al mismo tiempo que contribuir a promover y defender el cumplimiento global de los derechos humanos.

En respuesta, una organización debería considerar las consecuencias potenciales de sus acciones, de modo que el objetivo deseado de respetar los derechos humanos se cumpla realmente. En especial, es importante no aumentar o generar otros abusos. La complejidad de una situación no debería utilizarse como excusa para no actuar. ( ISO 26000, 2010)



### **ASUNTO 3 SOBRE DERECHOS HUMANOS: EVITAR LA COMPLICIDAD.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La complicidad tiene, tanto significados legales, como no legales.

En el contexto legal, complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como un acto u omisión, que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como un crimen, estando en conocimiento o teniendo la intención de contribuir a tal acto ilícito.

La complicidad está asociada al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito y omisión.

En el contexto no legal, complicidad deriva de las expectativas sociales de comportamiento en el sentido amplio. En este contexto, una organización podría considerarse cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables, que sean incoherentes o irrespetuosos con la normativa internacional de comportamiento, y que la organización, a través del ejercicio de la debida diligencia sabia o debería haber sabido que originarían impactos negativos sustanciales en la sociedad, la economía o el medio ambiente. Una organización también podría considerarse cómplice si permanece en silencio ante actos condenables o se beneficia de los mismos.

Aunque sus límites son imprecisos y evolucionan constantemente, se pueden describir tres formas de complicidad: ( ISO 26000, 2010)

- a) **Complicidad directa.**- Sucede cuando una organización, a sabiendas, ayuda a violar los derechos humanos.
- b) **Complicidad beneficiosa.**- Implica que una organización o sus filiales se benefician directamente de los abusos de los derechos humanos perpetrados por otros. Por ejemplo, una organización que tolera las acciones de las fuerzas de seguridad para suprimir una



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

protesta pacífica contra sus decisiones y actividades o el uso de medidas represivas para proteger sus instalaciones o una organización que se beneficia económicamente del abuso de los derechos fundamentales en el trabajo por parte de sus proveedores.

- c) **Complicidad táctica.**- Puede consistir en el hecho de que una organización no ponga de manifiesto ante las autoridades competentes violaciones sistemáticas o continuas de los derechos humanos, como podría ser el caso de no denunciar la discriminación sistemática contra grupos particulares en la legislación laboral.

### ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.

Un área destacada con potencial para generar complicidad en los abusos de derechos humanos es la que se refiere a las disposiciones de seguridad. En este sentido, una organización debería, entre otras cosas, verificar que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional y con las normas para lograr el cumplimiento de la ley. El personal de seguridad (empleado, contratado o sub-contratado) debería estar formado adecuadamente, incluso en la adhesión a normas de derechos humanos y las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad deberían tratarse e investigarse con prontitud, y cuando sea adecuado, de manera independiente. Asimismo, una organización debería ejercer la debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los derechos humanos cometidas por las fuerzas de la seguridad pública.

Adicionalmente, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☒ No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado;
- ☒ Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere;
- ☒ Asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada;
- ☒ Considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión, y
- ☒ Evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.

Una organización puede llegar a ser consciente, prevenir y tratar los riesgos de complicidad integrando las características comunes de las mejores referencias legales y sociales en sus procesos de debida diligencia. ( ISO 26000, 2010)



## **ASUNTO 4 SOBRE DERECHOS HUMANOS: RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Incluso cuando las instituciones operan de manera óptima, pueden producirse controversias en relación con el impacto que las decisiones y las actividades de una organización pueden tener sobre los derechos humanos. Los mecanismos eficaces de resolución de reclamaciones desempeñan un rol importante en el deber de estado de proteger los derechos humanos. Del mismo modo, para cumplir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, una organización debería establecer los mecanismos para que aquellos que creen que se han cometido abusos contra sus derechos puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener una compensación. Este mecanismo no debería perjudicar el acceso a los canales legales disponibles. Los mecanismos no estatales no deberían debilitar fortaleza de las instituciones estatales, particularmente los mecanismos judiciales, sino ofrecer oportunidades adicionales de recurrir a otras instancias y de obtener compensación. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesada, o en su defecto, asegurar su disponibilidad. Para que estos mecanismos fueran eficaces deberían ser: ( ISO 26000, 2010)

- **Legítimos:** incluye estructuras de gobernanza clara, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado puede interferir con la justa gestión de ese proceso.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ **Accesibles:** Se debería hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias.
- ☞ **Predecibles:** Debería haber procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado.
- ☞ **Equitativos:** Las partes agraviadas deberían tener acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones.
- ☞ **Compatibles con los derechos:** Los resultados y reparaciones deberían ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional.
- ☞ **Claros y Transparentes:** Aunque la confidencia puede ser adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público y deberían otorgar el debido peso al interés público, y
- ☞ **Basados en el diálogo y la medición:** El proceso debería buscar soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento entre las partes. En el momento en el que se solicite la adjudicación, las partes deberían conservar el derecho a intentarlo a través de mecanismos alternativos independientes.



## **ASUNTO 5 SOBRE DERECHOS HUMANOS: DISCRIMINACIÓN Y GRUPOS VULNERABLES.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes: raza, color, género, edad idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas o de otro tipo. Entre los motivos prohibidos emergentes se incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud como, por ejemplo, ser portador o padecer VIH/SIDA (HIV/AIDS, por sus siglas en inglés). La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos.

La participación e inclusión totales y efectivas de todos los grupos en la sociedad, incluidos los grupos vulnerables, ofrece y aumenta las oportunidades de todas las organizaciones y de las personas afectadas. Una organización tiene mucho que ganar si opta por un enfoque activo que asegure la igualdad de oportunidades y el respeto para todos los individuos.

Los grupos que han sufrido una discriminación permanente que les ha generado desventajas arraigadas son vulnerables a sufrir nuevas discriminaciones, por lo que las organizaciones deberían poner mayor atención en sus derechos humanos, en términos de protegerlos y respetarlos. Mientras que por grupos vulnerables se entiende típicamente aquellos descritos en el apartado 2.7.2, podría haber otros grupos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

vulnerables dentro de la comunidad particular en la que opera una organización.

La discriminación también puede ser indirecta. Esto ocurre cuando una disposición, criterio o práctica, aparentemente imparcial, pone a personas con un atributo singular, en desventaja, en comparación con otras personas, salvo que esa disposición, criterio o práctica se encuentre justificado objetivamente por un propósito legítimo y los medios para lograr ese propósito sean adecuados y necesarios. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería hacer un esfuerzo para asegurar que no haya discriminación a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quien pueda producir un impacto.

Una organización debería examinar sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera d influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta. También debería asegurar que no contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades. Si este fuere el caso, una organización debería animar y ayudad a las demás parte en su responsabilidad de prevenir la discriminación. Si ello careciera de éxito, debería reconsiderar su relación con ese tipo de organizaciones. Podría, por ejemplo, analizar las formas típicas en la que interactúan con las mujeres, en comparación con los hombres, y considerar si las políticas y decisiones en esta sentido son objetivas o reflejan prejuicios estereotipados. Podría desear buscar el asesoramiento de organizaciones locales o internacionales con experiencia en derechos humanos. Una organización podría guiarse por las conclusiones y recomendaciones resultantes de procesos de seguimiento e investigación nacionales o internacionales.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Una organización debería considerar la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos.

Una organización también debería contribuir a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible. Por ejemplo, debería esforzarse por emplear o hacer negocios con organizaciones en las que operan personas de grupos históricamente discriminados de forma negativa; en la medida de lo posible, debería apoyar los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total.

Una organización puede adoptar una visión positiva y contractiva de la diversidad entre las personas con las que interactúa. Podría considerar, no solamente los aspectos de derechos humanos. Sino también las ganancias para sus propias operaciones en términos de valor añadido, a través del pleno desarrollo de los recursos y relaciones humanas que encierran múltiples facetas. ( ISO 26000, 2010)

Los siguientes ejemplos de grupos vulnerables se describen junto con las acciones y expectativas específicas relacionadas: ( ISO 26000, 2010)

- 🕒 **Las mujeres y las niñas** constituyen la mitad de la población mundial, y sin embargo frecuentemente, se les niega el acceso a recursos y oportunidades en igualdad de condiciones con los hombres y los niños. Las mujeres tiene derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, sin sufrir discriminación, en educación, empleo y actividades económicas y sociales, así como el derecho a decidir respecto del matrimonio y temas familiares y el derecho a tomar decisiones sobre su propia salud reproductiva. Las políticas y actividades de una organización deberían guardar el debido respeto por los derechos de las mujeres promover el



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

tratamiento igualitario de hombres y mujeres en las esferas económica, social y política.

- ☉ **Las personas con discapacidad** son a menudo vulnerables, en partes porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades. Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidad. El principio de no-discriminación debería respetarse y las organizaciones deberían considerar llevar a cabo las disposiciones razonables para la accesibilidad de sus instalaciones.
- ☉ **Los niños** son especialmente vulnerables, en parte debido a su condición de dependientes. Al tomar medidas que puedan afectar a los niños, la consideración primordial debería centrarse en los intereses del niño. Siempre se deberían respetar y tener en cuenta los principios de la convención sobre los derechos del Niño, que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, a la supervivencia, al desarrollo y a la libre expresión. Las organizaciones deberían contar con políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos.
- ☉ **Los pueblos indígenas** pueden considerarse un grupo vulnerable que ha sufrido una discriminación sistemática que ha incluido la colonización, desposesión de sus tierras, un estatus diferente del resto de ciudadanos y violaciones de sus derechos humanos. Los pueblos indígenas disfrutan de derechos colectivos, y los individuos pertenecientes a pueblos indígenas comparten los derechos humanos universales en particular el derecho a la igualdad de trato y de oportunidades. Los derechos colectivos incluyen: autodeterminación (que se refiere al derecho a determinar su identidad, su estado político y la forma en que quieren desarrollarse); acceso y gestión de sus territorios tradicionales, agua y recursos; mantenimiento y disfrute de sus costumbres,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

cultura, idioma y conocimiento tradicional, libre de discriminación; y la gestión de su propiedad intelectual y cultura. Una organización debería reconocer y respetar el principio de no-discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades.

- ☉ **Los migrantes y los trabajadores migrantes y sus familias**, también podrían ser vulnerables debido a su origen extranjero o regional, particularmente si son migrantes irregulares o indocumentados. Una organización debería respetar sus derechos y contribuir a promover un clima de respeto a los derechos humanos de los migrantes, trabajadores migrantes y sus familias.
- ☉ **Las personas discriminadas negativamente por razón de su ascendencia, incluida su casta.** Cientos de millones de personas sufren discriminación por su condición hereditaria o ascendencia. Esta forma de discriminación está basada en un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas se consideran impuras o menos valiosas por el grupo en el que nacieron. Una organización debería evitar tales prácticas y, cuando sea posible, contribuir a la eliminación de dichos perjuicios,
- ☉ **Las personas discriminadas negativamente por razón de su raza** hay personas que sufren una discriminación negativa por su raza, identidad cultural y origen étnico. Existe un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas son inferiores por su color de piel o su cultura. A menudo el racismo está presente en regiones que históricamente han sufrido la esclavitud o la opresión de un grupo racial sobre otro.
- ☉ **Otros grupos vulnerables incluyen**, por ejemplo, los ancianos, los desplazados, los pobres, los analfabetos, las personas portadora o padecen el VIH SIDA y las minorías y los grupos religiosos.





## **ASUNTO 6 SOBRE DERECHOS HUMANOS: DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa el enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de opinión y expresión, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos. Se incluyen los siguientes ejemplos, pudiendo existir otros:

- ☞ La vida de los individuos,
- ☞ La libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aun cuando la persona exprese críticas respecto de la organización interna o externamente;
- ☞ La libertad de reunión pacífica y asociación;
- ☞ La libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales;
- ☞ El derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- El acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, no trato inhumano o degradante. ( ISO 26000, 2010)

### **ASUNTO 7 SOBRE DERECHOS HUMANOS: DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancia ajenas a su control; la práctica de una religión y cultura; y a tener oportunidades verdadera de participar sin discriminación en la toma de las decisiones que apoyan practicas positivas y disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Para respetar estos derechos, una organización tiene la responsabilidad de ejercitar la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que infringen, obstruyen o impiden el disfrute de esos derechos.

Los siguientes son ejemplos de lo que debería hacer una organización par respetar esos derechos. Una organización debería evaluar los posibles impactos de sus decisiones, productos, servicios, así como de sus nuevos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

proyectos, en esos derechos, incluyendo los derechos de la población local. Además, no debería limitar, o negar, directa o indirectamente, el acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Por ejemplo, los procesos de producción no deberían comprometer el suministro de los escasos recursos de agua potable. Las organizaciones deberían, siempre que sea adecuado, considerar la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en el caso de que esta distribución peligre.

Una organización socialmente responsable también podría contribuir al cumplimiento de tales derechos, cuando se considere adecuado, teniendo en mente los diferentes roles y capacidades de los gobiernos y otras organizaciones relacionadas con la provisión de esos derechos. ( ISO 26000, 2010)

Una organización podría considerar, por ejemplo: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
- ☞ Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;
- ☞ Explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos; y
- ☞ Adaptar bienes y servicios a la capacidad de comprar de la gente pobre.
- ☞ Los derechos económicos, sociales y culturales, como sucede con cualquier otro derecho, también deberían considerarse en el contexto local. Puede encontrarse mayor orientación sobre las acciones y expectativas relacionadas en lo posterior relativo a la participación activa y el desarrollo de la comunidad.



## **ASUNTO 8 SOBRE DERECHOS HUMANOS: PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO.**

### **GENERALIDADES.**

Los principios y los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. La comunidad internacional los ha adoptado como derechos humanos básicos y, como tales, se incluyen en la sección dedicada a los derechos humanos. ( ISO 26000, 2010)

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La organización internacional del trabajo (OIT) ha identificado derechos fundamentales en el trabajo. Estos derechos incluyen: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva;
- ☞ Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- ☞ Abolición eficaz del trabajo infantil, y
- ☞ La eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

A pesar de que estos derechos están legislados en muchas jurisdicciones, una organización debería asegurarse, de manera independiente, de que aborda los siguientes aspectos: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ **Libertad de asociación y negociación colectiva.-** Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

estatutos de la mismas. Las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y las condiciones laborales podrían determinarse a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencia. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información necesaria para las negociaciones significativas.

- ☉ **Trabajo forzoso.-** una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzosos u obligatoria, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.
- ☉ **Igualdad de oportunidades y no – discriminación.-** Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, genero, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad. Los motivos prohibidos emergentes también incluyen el estado civil o situación familiar. Las relaciones personales, el estado de salud, ser portador o padecer VHI/SIDA. Estos están alineados con el principio general según el cual las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo deberían estar basadas únicamente dar los pasos necesarios para prevenir el acoso en el lugar de trabajo de la siguiente manera:

- ☞ Evaluando periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación;
- ☞ Tomando acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso o grupos vulnerables. Esto podría incluir establecer lugares de trabajo para personas con discapacidad para ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer y participar en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para trabajadores jóvenes y mayores, la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y la representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos.
- ☞ **Trabajo infantil.-** La edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales. Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, debería, en la medida de lo posible, asegurarse, no solo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo infantil el trabajo ligero que no perjudica al niño, o que no interfiere en su asistencia al colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los niños (tales como las actividades recreativas).



### **2.4.2.3. PRÁCTICAS LABORALES.**

#### **2.4.2.3.1 VISIÓN GENERAL SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES.**

##### **LAS ORGANIZACIONES Y LAS PRÁCTICAS LABORALES.**

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionada con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que este bajo su control directo.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas, para abordar los problemas sociales relacionados con el empleo. ( ISO 26000, 2010)

##### **PRÁCTICAS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz. ( ISO 26000, 2010)

### **PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES.**

#### **PRINCIPIOS.**

Un principio fundamental de la declaración de filadelfia de la OIT de 1944 es que el trabajo no es una mercancía. Esto quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción, ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad inherente de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la declaración universal de derechos humanos y en pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales. Los principios involucrados incluyen el derecho de cada persona a ganarse la vida con un trabajo escogido libremente, y el derecho a condiciones laborales justas y favorables. ( ISO 26000, 2010)

#### **CONSIDERACIONES.**

Los derechos humanos que la OTI reconoce como derechos fundamentales en el trabajo se abordan más adelante. Muchas otras convenciones y recomendaciones de la OIT complementan y refuerzan varias disposiciones de la declaración universal de derechos humanos y sus dos pactos y pueden usarse como fuente de orientación práctica respecto al significado de diversos derechos humanos.

La principal responsabilidad de asegurar un tratamiento justo y equitativo de los trabajadores corresponde a los gobiernos. Esto se logra: ( ISO 26000, 2010)





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Adoptando legislación coherente con la declaración universal de derechos humanos y con las normas laborales de la OIT aplicables;
- ☞ Haciendo cumplir esa legislación incluso a través del desarrollo y la financiación de sistemas nacionales de inspección laboral; y
- ☞ Asegurándose que los trabajadores y las organizaciones tengan el acceso necesario a la justicia.

Las legislaciones y prácticas laborales variaran de un país a otro.

Allí donde los gobiernos han fallado al legislar, una organización debería actuar conforme a los principios que subyacen en esos instrumentos internacionales. En lugares donde la ley sea adecuada, una organización debería actuar conforme a la ley, aun si la capacidad del gobierno de hacer cumplir la ley es inadecuada.

Es importante distinguir entre el rol del gobierno como órgano de estado y sus rol como empleador. Los organismos de gobierno o las organizaciones que son propiedad del gobierno tienen las mismas responsabilidades que las otras organizaciones en lo que respecta a sus prácticas laborales. ( ISO 26000, 2010)

### **ASUNTO 1 SOBRE PRÁCTICAS LABORALES: TRABAJO Y RELACIONES LABORALES.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, principalmente, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente.

Cada país proporciona un marco legal que regula la relación entre empleadores y empleados. A pesar de que las pruebas y los criterios



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

precisos para determinar si existe una relación laboral varían de un país a otro, la realidad de que el poder de las partes contratantes no es equitativo y que, por ello, los empleados requieren protección adicional esta aceptada universalmente y sienta las bases del derecho laboral.

La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad.

No todo trabajo se realiza dentro de una relación laboral. Hombres y mujeres que trabajan de manera autónoma también realizan trabajos y servicios; en estas situaciones, las partes son consideradas independientes entre sí y tienen una relación más equitativa y comercial. La diferencia entre relaciones laborales y relaciones comerciales no siempre es clara y a veces se cataloga de manera incorrecta, teniendo como consecuencia que los trabajadores no siempre reciben la protección y los derechos que legítimamente deberían recibir. Tanto para la sociedad como para el individuo que realiza el trabajo, es importante que se reconozca y aplique el marco legal e institucional adecuado. Tanto si el trabajo se realiza bajo un contrato laboral o un contrato comercial, todas las partes sujetas a un contrato tienen derecho a comprender sus derechos y responsabilidades, y a poder acogerse a algún recurso adecuado ante la eventualidad de que no se respeten los términos del contrato.

En este contexto, el trabajo se comprende como la labor desempeñada a cambio de una compensación y no incluye actividades realizadas por auténticos voluntarios. Sin embargo, las organizaciones deberían adoptar políticas y medidas para abordar su responsabilidad jurídica y el debido cuidado en el que concierne a los voluntarios. ( ISO 26000, 2010)



## ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos;
- ☞ No tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley;
- ☞ Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;
- ☞ Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos;
- ☞ Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral;
- ☞ Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido;
- ☞ Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores;
- ☞ Dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará solo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería usar



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados;

- ☉ No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podrían incluirse: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales este debería ser coherente con la declaración universal de derechos humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT aplicables, y
- ☉ Cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promisión y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión, esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **ASUNTO 2 SOBRE PRÁCTICAS LABORALES: CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, periodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, servicios sanitarios, comederos colectivos y accesos a servicios médicos. Muchas de las condiciones de trabajo se establecen en leyes y regulaciones nacionales o en acuerdos jurídicamente vinculantes entre aquellos para quienes se desempeña el trabajo y aquellos que lo desempeñan. El empleador determina muchas de las condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Debería darse una consideración justa y adecuada a la calidad de las condiciones de trabajo.

La protección social se refiere a todas las garantías jurídicas y las políticas y prácticas de las organizaciones, orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o dificultad financiera y a proporcionar asistencia médica y beneficios familiares. La protección social desempeña un rol fundamental en la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Generalmente, la responsabilidad principal de la protección social recae sobre el estado. ( ISO 26000, 2010)



## ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables;
- ☞ Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- ☞ Respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;
- ☞ Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, hora de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral;
- ☞ Cuando se posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas;
- ☞ Proporcionar condiciones de trabajo a todas los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada;
- ☞ Proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada;
- ☞ Proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuadas a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

de salarios existentes en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de empleo. Cuando determine los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva;

- ☞ Proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo;
- ☞ Pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos;
- ☞ Cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera;
- ☞ Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas;
- ☞ Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionando un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad/ y, en la medida de lo posible, guardería y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral, y
- ☞ Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenio colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

remuneradas, y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso.

### **ASUNTO 3 SOBRE PRÁCTICAS LABORES: DIALOGO SOCIAL.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

El dialogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales. Podría tener lugar entre el empleador y los representantes de los trabajadores en temas que afecten a sus intereses, podría también incluir a los gobiernos, cuando estén sometidos a debate términos más amplios, tales como la legislación y la política social.

Para el dialogo social se requiere parte independientes. Los representantes de los trabajadores deberían ser elegidos libremente, de acuerdo con las leyes o las regulaciones nacionales o los convenios colectivos, bien por los miembros de su sindicato o por los trabajadores afectados. No deberían ser designados por el gobierno o por el empleador. A nivel de organización, el dialogo social adopta caria formas, entre las que se incluyen mecanismos de información y consulta como, por ejemplo, consejos de empresas y la negociación colectiva. Los sindicatos y las organizaciones de empleadores, como representantes elegidos de las respectivas partes, desempeña un rol particularmente importante en el dialogo social.

El dialogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y en muchos países desempeñan un rol importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza.

El dialogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta las prioridades y las





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

necesidades de empleadores y trabajadores, por tanto, produce resultados importantes y duraderos para la organización y la sociedad. El dialogo social puede contribuir a establecer la participación y los principios democráticos en el lugar de trabajo, con el fin de obtener un mejor entendimiento entre la organización y quienes desempeñan su trabajo, y hacer saludables las relaciones entre los empleados y la dirección, minimizando así el recurso a costosas disputas industriales. El dialogo social es un medio poderoso para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El dialogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas.

El dialogo social puede adoptar muchas formas y presentarse en varios niveles. Los trabajadores podrían querer formar grupos con una cobertura ocupacional, inter-ocupacional o geográfica más amplia. Empleadores y trabajadores están en la mejor posición para decidir en conjunto el nivel más adecuado. Una manera de hacerlo es adoptando acuerdos con la legislación o práctica nacionales.

A veces, el dialogo social podría tratar temas polémicos, en cuyo caso, las partes pueden establecer un proceso de resolución de controversias. El dialogo social también puede estar relacionado con reclamaciones para las que resulta importante contar con un mecanismo de resolución de quejas, particularmente en países donde los principios y derechos fundamentales del trabajo no se protegen adecuadamente. Ese tipo de mecanismo de reclamaciones podría también aplicarse al personal subcontratado.

El diálogo social internacional es una tendencia en crecimiento e incluye el dialogo regional y global y acuerdos entre organizaciones que operan a



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

escala internacional y organizaciones sindicales internacionales. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de su intereses o para negociar colectivamente;
- ☞ No obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolo o discriminándolos, a través de represalia o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo;
- ☞ Proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo;
- ☞ En la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de la libertad de asociación y negociación colectiva. Por ejemplo, las organizaciones deberían evitar ubicar una filial o el aprovisionamiento de empresas en zonas industriales en las que la libertad de asociación este restringida o prohibida, incluso aunque la regulación nacional reconozca ese derecho y deberían abstenerse de participar en esquemas de incentivos basados en dichas restricciones.

Las organizaciones podrían querer, también, considerar su participación, cuando sea adecuada, en organizaciones de empleadores, como un medio de crear oportunidades para el dialogo social y ampliar su manifestación de la responsabilidad social, a través de dichos canales. ( ISO 26000, 2010)

### **ASUNTO 4 SOBRE PRÁCTICAS LABORALES: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La salud y la seguridad en el trabajo implican promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

La carga financiera y social por enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo es elevada para la sociedad. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo que son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medio ambiente.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La carga financiera y social por enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo es elevada para la sociedad. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo que son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medio ambiente. Los temas de salud y seguridad se relacionan con equipos, procesos, prácticas y sustancias (químicas, físicas y biológicas) peligrosos. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Desarrollar. Implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente;
- ☞ Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal;
- ☞ Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades;
- ☞ Comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados;
- ☞ Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias;
- ☞ Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Abordar las manera específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (OSH, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en periodo de lactancia) y a hombres, o trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes;
- ☞ Proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados;
- ☞ Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades;
- ☞ Proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal;
- ☞ Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores; y
- ☞ Basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:
  - ☞ Obtener información completa y precisa en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos;
  - ☞ Consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo;
  - ☞ Rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ④ Buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema;
- ④ Informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad.
- ④ Participar e decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes, y estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquier de las acciones mencionadas.

### **ASUNTO 5 SOBRE PRÁCTICAS LABORALES: DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas expandiendo las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.

Las organizaciones pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando inquietudes sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares, promover la salud y el bienestar y mejorar la diversidad de su personal. También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y calificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente. ( ISO 26000, 2010)



## **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- ☞ Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento, y
- ☞ Establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

### **2.4.2.4 EL MEDIO AMBIENTE.**

#### **2.4.2.4.1. VISIÓN GENERAL DEL MEDIO AMBIENTE.**

##### **LAS ORGANIZACIONES Y EL MEDIO AMBIENTE.**

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de donde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que a organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades. ( ISO 26000, 2010)

##### **EL MEDIO AMBIENTE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y para asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo, para abordarlos.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

Las herramientas técnicas pertinentes, tales como las normas de la serie de normas ISO 14000, pueden utilizarse como un marco general de referencia para ayudar a una organización a abordar cuestiones ambientales de forma sistemática y deberían tenerse en cuenta al realizar la evaluación del desempeño ambiental, la cuantificación y el informe de las emisiones de gases de efecto invernadero, el análisis del ciclo de vida, el diseño ambiental, el etiquetado ecológico y la comunicación ambiental. ( ISO 26000, 2010)





## PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES.

### PRINCIPIOS.

Una organización debería respetar y promover los siguientes principios ambientales: ( ISO 26000, 2010)

- ☛ **Responsabilidad ambiental:** además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general. En reconocimiento de los límites ecológicos, debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su esfera de influencia;
- ☛ **El enfoque precautorio:** proviene de la declaración de rio sobre medio ambiente y desarrollo y las subsiguientes declaraciones y acuerdos, que incorporan el concepto de que cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas costo-efectivas para la prevención de la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana. Al considerar la rentabilidad a largo plazo, de tal medida y no solo los costes a corto plazo para esa organización;
- ☛ **Gestión de riesgos ambientales:** una organización debería implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades. Una organización debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar los impactos en el medio ambiente, en la salud y la seguridad producidos por accidentes y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

para proporcionar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades competentes, y

- ☛ **Quien contamina paga:** una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, de manera acorde, tanto a la magnitud del impacto ambiental que ocasiona en la sociedad y las medidas preparatorias requeridas, como al grado en que la contaminación supera un nivel aceptable. Una organización debería esforzarse por internalizar el coste de contaminar y cuantificar los beneficios económicos y ambientales de preferir la prevención de la contaminación, frente a la mitigación de sus impactos, basándose en el principio de quien contamina paga. Una organización podría elegir cooperar con otros para desarrollar instrumentos económicos, por ejemplo, fondos de contingencia para contrarrestar los costes de incidentes ambientales graves.

### CONSIDERACIONES.

En sus actividades de gestión ambiental, una organización debería evaluar la pertinencia de los siguientes enfoques y estrategias, emplearlos según sea adecuado: ( ISO 26000, 2010)

- ☛ **Enfoque al ciclo de vida:** los principales objetivos de un enfoque al ciclo de vida son la reducción de los impactos ambientales de los productos y servicios, así como la mejora de su desempeño socio-económico, a lo largo de su ciclo de vida, esto es, desde la extracción de materias primas y la generación de energía, pasando por su producción y uso, hasta la disposición final o recuperación. Una organización debería centrarse en innovar, no solo en cumplir, y debería comprometerse con la mejora continua de su desempeño ambiental;
- ☛ **Evaluación del impacto ambiental:** una organización debería evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

actividad o proyecto y utilizar los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones;

- ☞ **Producción más limpia y eco-eficiencia:** se trata de estrategias para satisfacer las necesidades humanas usando recurso de manera más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de este. Los enfoques de producción más limpia y segura, y eco-eficiencia incluyen: mejorar prácticas de mantenimiento; actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos; reducir el uso de materiales y energía; usar energías renovables; racionalizar el consumo de agua; eliminar o gestionar de forma segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios;
- ☞ **Enfoque de sistema producto-servicio:** se puede utilizar para desplazar el foco de las interacciones del mercado, de vender o proporcionar productos (que es, la transferencia de propiedad a través de una venta única o arrendamiento/alquiler), a vender o proporcionar un sistema de productos y servicios para satisfacer en conjunto las necesidades de los clientes (por medio de variados servicios y mecanismos de entrega). Los sistemas producto-servicio incluyen arrendar con opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el pago por un servicio. Dichos sistemas pueden reducir el uso de material, desacoplar ingresos de flujos de material e involucrar a las partes interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad de los productos a través del ciclo de vida del producto y de los servicios que lo acompañan;
- ☞ **Uso de tecnologías y prácticas ambientales apropiadas:** una organización debería tratar de adoptar y, cuando sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientales apropiados.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☛ **Adquisición sostenible:** es sus decisiones de compra, una organización debería tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando sea posible, debería dar preferencia a productos y servicios que minimizan sus impactos, haciendo uso de esquemas de etiquetado fiable y eficaz verificados de manera independiente u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o auditando actividades; y
- ☛ **Aprendizaje e incremento de la toma de conciencia:** una organización debería crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia.

### **ASUNTO 1 SOBRE MEDIO AMBIENTE: PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, a través de la prevención de la contaminación, incluyendo: ( ISO 26000, 2010)

- ☛ **Emisiones al aire:** las emisiones al aire realizadas por una organización, de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles, COV (VOC, por sus siglas en inglés), óxidos de azufre (SO<sub>x</sub>, óxido de nitrógeno (NO<sub>x</sub>), dioxinas, partículas y sustancia agoradoras de la capa de ozono, pueden provocar impactos en la salud y en el medio ambiente, que afectan a los individuos de diferentes maneras. Estas emisiones pueden prevenir directamente de las actividades e instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismo o por la generación de energía que esto consume;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☉ **Vertidos al agua:** una organización puede contaminar el agua de vertidos directos, intencionados o accidentales a aguas superficiales, incluido el entorno marino, escorrentías no intencionadas en aguas superficiales, o la filtración a aguas subterráneas. Estos vertidos podrían provenir directamente de las instalaciones de una organización o pueden tener como causa indirecta el uso de sus productos y servicios;
- ☉ **Gestión de residuos:** las actividades de una organización pueden conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de manera incorrecta, podrían provocar la contaminación del aire, agua, tierra, suelo y espacio exterior. La gestión responsable de los residuos busca evitarlos, siguiendo la jerarquía de reducción de residuos que consiste en: reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento y disposición final de residuos, la jerarquía de la reducción de residuos peligrosos, incluidos los residuos radioactivos, deberían gestionar de forma adecuada y transparente;
- ☉ **Uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos:** una organización que utiliza o produce productos químicos tóxicos y peligrosos (tanto de origen natural, como elaborados por el hombre), puede afectar de manera negativa a los ecosistemas y a la salud humana a través de impactos agudos (inmediatos) o crónicos (a largo plazo) resultantes de emisiones o liberaciones. Los impactos pueden afectar a individuos de manera diferente, en función de su edad y su género, y
- ☉ **Otras formas identificables de contaminación:** las actividades, productos y servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación que afectan negativamente la salud y el bienestar de comunidades, y que pueden afectar a los individuos de manera diferente. Esas formas incluyen: ruidos, olores, impresiones visuales, contaminación lumínica, vibraciones, emisiones electromagnéticas, radiaciones, agentes infecciosos (por



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

ejemplo, virales o bacterianos), emisiones de fuentes difusas o dispersas y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasora).

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Para mejorar la prevención de la contaminación causad por sus actividades, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;
- ☞ Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades;
- ☞ Medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía;
- ☞ Implementar medida orientada a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables;
- ☞ Involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación;
- ☞ Implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro sus control de influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente;
- ☞ Divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importante y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Identificar y evitar de manera sistematización, la utilización:
- ☞ De productos químicos prohibidos, definidos por la nacional. O de productos químicos considerados como no deseados en las convenciones internacionales, y
- ☞ Cuando sea posible, de productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables. La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos químicos en organizaciones dentro de su esfera de influencia. Los productos químicos que se deben evitar incluyendo los siguientes, pero no se limitan a ellos: sustancias que agotan la capa de ozono, contaminantes orgánicos persistentes, COP, (POP, por sus siglas en ingles) y los productos químicos cubiertos por la convención de Rotterdam, productos químicos peligrosos y plaguicidas (según lo definido por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo de tabaco) o muta génicos, y productos químicos que afecten a la reproducción, sean descriptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos (PBTs, por sus siglas en inglés) o muy persistentes y muy bio-acumulativos (vPvBs por sus siglas en inglés).
- ☞ Implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entro otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas.



## ASUNTO 2 SOBRE MEDIO AMBIENTE: USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.

### DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.

Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales con el fin de que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta tierra. El uso sostenible de los recursos renovables significa que estos se utilizan en una medida menor o igual que su tasa de renovación natural. Para los recursos no renovables (como los combustibles fósiles, metales y minerales), la sostenibilidad a largo plazo requiere que la tasa de uso sea menor que la tasa de sustitución por un recurso renovable. Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por recursos renovables, por ejemplo, utilizando innovaciones tecnológicas. Cuatro áreas clave para mejoras en la eficiencia son: ( ISO 26000, 2010)

- **Eficiencia energética:** una organización debería implementar programas de eficiencia energética para reducir la demanda de energía de edificios, transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipos electrónicos, la provisión de servicios u otros propósitos. Las mejoras en la eficiencia para el uso de la energía también deberían complementar los esfuerzos para avanzar en el uso sostenible de recursos renovables, tales como la energía solar, energía geotérmica, energía hidroeléctrica, energía de las olas y las mareas, energía eólica y biomasa;
- **Conservación del agua, uso y acceso al agua:** el acceso a suministros de agua potable segura y fiable, y a servicios sanitarios, es una necesidad humana fundamental y un derecho humano básico. Los objetivos de desarrollo del milenio incluye la





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

provisión de acceso sostenible a agua potable segura. Una organización debería conservar, reducir el uso y reutilizar el agua en sus propias operaciones y estimular la conservación del agua dentro de su esfera de influencia;

- ☞ **Eficiencia en el uso de materiales:** una organización debería implementar programas de eficiencia de materiales para reducir el deterioro ambiental que provoca el uso de materias primas para los procesos de producción o para productos terminados utilizados en sus actividades o en la entrega de sus servicios. Los programas de eficiencia de materiales se basan en la identificación de vías para aumentar la eficiencia en el uso de materias primas dentro de la esfera de influencia de la organización. El uso de materiales provoca varios impactos ambientales, directos e indirectos, asociados, por ejemplo, al impacto que sobre los ecosistemas tienen la minería y las actividades forestales, y las emisiones generadas por el uso, transporte y procesamiento de materiales, y
- ☞ **Minimizar la exigencia de recursos de un producto:** se debería tener en cuenta la exigencia de recursos de un producto final durante su uso.

### ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.

En relación con todas sus actividades, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados;
- ☞ Medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos;
- ☞ Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso d energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia:



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto;
- ☞ Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible;
- ☞ Gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica;
- ☞ Promover la adquisición sostenible;
- ☞ Considerar la adaptación de la responsabilidad extendida del productor, y
- ☞ Promover el consumo sostenible.

### **ASUNTO 3 SOBRE EL MEDIO AMBIENTE: MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO Y ADAPTACIÓN AL MISMO.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Es reconocido que las emisiones de gases de efecto invernadero, GEI (GHG, por sus siglas en inglés) procedentes de las actividades humanas, tales como dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) y óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) como una de las causas más probables del cambio climático mundial, que tiene impactos significativos sobre el medio ambiente natural y humano. Entre las tendencias observadas que pueden anticiparse se incluyen: aumento de las temperaturas, cambios en los patrones de precipitaciones, mayor frecuencia de eventos climáticos extremos, aumento de los niveles y pesca. Se anticipa que el cambio climático podría ir todavía más lejos ocasionando cambios que serían mucho más drásticos y difíciles de afrontar.

Todas las organizaciones son responsables de emisiones de GEI (de manera directa o indirecta) y se verán afectadas, de alguna manera, por el cambio climático. Existen implicaciones para las organizaciones, en términos de minimizar sus propias emisiones de GEI (mitigación), y en términos de preparación para el cambio climático (adaptación). Adaptarse



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

al cambio climático tiene implicaciones sociales en forma de impactos en la salud, prosperidad y derechos humanos. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

#### **MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO.**

Para mitigar los impactos del cambio climático relacionadas con sus actividades, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance de sus responsabilidades;
- ☞ Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas;
- ☞ Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia;
- ☞ Revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia. Debería adoptarse un enfoque al ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables;
- ☞ Prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también agotan la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente, y
- Considerar tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, capturen y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.

### **ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO.**

Para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones;
- Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones;
- Identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes, e
- Implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse.



## **ASUNTO 4 SOBRE MEDIO AMBIENTE: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACIÓN DE LOS HÁBITATS NATURALES.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Desde la década de 1960, la actividad humana ha cambiado ecosistemas de manera más rápida y extensa que en ningún otro periodo comparable de la historia. La creciente demanda de recursos naturales ha tenido como resultado la pérdida sustancial y a menudo irreversible de hábitats y de la diversidad de la vida en tierra. La acción humana ha transformado amplias áreas, tanto urbanas como rurales.

Una organización puede llegar a ser más socialmente responsable actuando para proteger el medio ambiente y restaurar hábitats naturales y diversas funciones y servicios que proporcionan los ecosistemas (tales como alimentos y agua, regulaciones del clima, formación del suelo y oportunidades de recreación). Los aspectos claves de este asunto incluyen: ( ISO 26000, 2010)

- 🔗 **Valoración y protección de la biodiversidad:** la biodiversidad es la variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones; incluye diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética. La protección de la biodiversidad pretende asegurar la supervivencia de especies terrestres acuáticas, la diversidad genética y los ecosistemas naturales.
- 🔗 **Valoración, protección y restauración de los servicios de los ecosistemas:** los ecosistemas contribuyen al bienestar de la sociedad proporcionando servicios tales como alimentos, agua combustible, control de inundaciones, suelo, polinizadores, fibras naturales, recreación y la absorción de contaminación y residuos. A medida que los ecosistemas se degradan o destruyen, pierden la capacidad de proporcionar dichos servicios;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ **Uso de la tierra y de los recursos naturales de manera sostenible:** los proyectos de uso de la tierra por parte de una organización pueden proteger o degradar el hábitat, las aguas, los suelos y los ecosistemas, y
- ☞ **Fomento de un desarrollo urbano ambiental sólido:** las decisiones y actividades de las organizaciones pueden impactar de manera significativa en el entorno urbano o rural y sus ecosistemas relacionados. Esos impactos pueden estar asociados con, por ejemplo, planificación urbana, edificación y construcción, sistemas de transporte, gestión de desechos y aguas residuales y técnicas agrícolas.

### EXPECTATIVAS Y ACCIONES RELACIONADAS.

En relación con todas sus actividades, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;
- ☞ Cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas;
- ☞ Conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven, con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas;
- ☞ Establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueven la



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa;

- ☞ Tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente;
- ☞ Implementar prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano;
- ☞ Incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción;
- ☞ Adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se define en normas reconocidas y en esquemas de certificación;
- ☞ Usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles;
- ☞ Considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar, y
- ☞ Evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.



#### **2.4.2.5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.**

##### **2.4.2.5.1. VISIÓN GENERAL DE LAS PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.**

##### **ORGANIZACIONES Y PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN.**

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anti-corrupción participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad. ( ISO 26000, 2010)

##### **PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la organización. ( ISO 26000, 2010)

##### **PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES.**

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación. La prevención





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de la legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra. ( ISO 26000, 2010)

### **ASUNTO 1 SOBRE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: ANTI-CORRUPCIÓN.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos que involucren a funcionarios públicos o a personas del sector privado, conflicto de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias.

La corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como resultado la violación de los derechos humanos, el deterioro de los procesos políticos, el empobrecimiento de las sociedades y el daño al medio ambiente. También puede distorsionar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Para prevenir la corrupción, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☛ Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción;
- ☞ Apoyar u formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;
- ☞ Aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y como combatirla;
- ☞ Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce solo por servicios prestados de manera legítima;
- ☞ Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción;
- ☞ Alentar a sus empleados, socios, y representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias;
- ☞ Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal, y
- ☞ Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **ASUNTO 2 SOBRE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Las organizaciones pueden apoyar procesos políticos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Las organizaciones deberían prohibir el uso de influencias indebidas y evitar conductas como la manipulación, intimidación y coerción que puedan deteriorar el proceso político público. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;
- ☞ Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;
- ☞ Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización;
- ☞ Evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica, y
- ☞ Prohibir actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción.



### **ASUNTO 3 SOBRE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: COMPETENCIA JUSTA.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La competencia justa y abierta estimula la innovación y la eficiencia, reduce los costos de los productos y servicios, asegura que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades, anima al desarrollo de productos o procesos nuevos y mejores y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida. Las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando las organizaciones rechazan involucrarse en conductas anti-competencia ayudan a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, lo que beneficia a todos.

Hay muchas formas de conducta anti-competencia. Algunos ejemplos son: fijación de precios, cuando las partes se ponen de acuerdo para vender el mismo producto o servicio al mismo precio; licitaciones fraudulentas, cuando las partes se ponen de acuerdo para manipular una oferta de licitación; y fijación desleal de precios, que consiste en vender un producto o servicio a un precio muy bajo con la intención de sacar a los competidores del mercado e imponer sanciones injustas a los competidores. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Para promover la competencia justa, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
- ☞ Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa;
- ☞ Apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia, y
- ☞ Ser consciente de contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.

### **ASUNTO 4 SOBRE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Una organización puede influir sobre otras organizaciones, a través de sus decisiones sobre adquisiciones y compras. Mediante su liderazgo y tutoría a lo largo de la cadena de valor, puede promover la adopción y el apoyo de los principios y las prácticas de responsabilidad social.

Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisición en otras organizaciones, y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier impacto negativo. También puede estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables. Estas acciones no deberían verse como sustitutas del rol de las autoridades en lo que respecta a implementar y hacer cumplir las leyes y regulaciones.

Cada organización en la cadena de valor es responsable de cumplir las leyes y regulaciones aplicables y de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente. ( ISO 26000, 2010)



## ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.

Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- ☞ Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- ☞ Llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuado de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados;
- ☞ Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a la PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;
- ☞ Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social, y
- ☞ Promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compras adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.



## **ASUNTO 5 SOBRE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

El derecho a tener una propiedad es un derecho humano reconocido en la declaración universal de derechos humanos. Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, derechos de denominación de origen, fondos, derechos morales y otros derechos.

También podrían abarcar una consideración de demandas de propiedad más amplias, tales como el conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la propiedad intelectual de los empleados u otras personas.

Reconocer los derechos de la propiedad fomenta la inversión y la seguridad económica y física, y así mismo, estimula la creatividad y la innovación. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;
- ☞ Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer o disponer de una propiedad;
- ☞ No involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería;
- ☞ Pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.

### **2.4.2.6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES.**

#### **2.4.2.6.1 VISIÓN GENERAL DE LOS ASUNTOS DE CONSUMIDORES.**

##### **ORGANIZACIONES Y ASUNTOS DE CONSUMIDORES.**

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando la información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicio de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores.

Los principio de esta materia aplican a todas las organizaciones en su rol de servir a los consumidores; sin embargo, los asuntos pueden tener un nivel de pertenencia muy diferente, de acuerdo con el tipo de organización (como organizaciones privadas, servicios públicos, organizaciones locales de bienestar o de otro tipo) y de las circunstancias. Las organizaciones tienen oportunidades importantes y servicios que ofrecen y la información





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

que proporcionan, incluida la información sobre uso, reparación y disposición final. ( ISO 26000, 2010)

### **ASUNTOS DE CONSUMIDORES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas. Las directrices de las naciones unidas para la protección del consumidor proporcionando información fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible. ( ISO 26000, 2010)

### **PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES.**

#### **PRINCIPIOS.**

Las directrices de las naciones unidas para la protección del consumidor y el pacto internacional sobre los derechos económicos, sociales y culturales expresan los principios que deberían guiar las practicas socialmente responsables, en relación con las necesidades legítimas de los consumidores, incluyendo la satisfacción de las necesidades básicas y el derecho de todos a tener un nivel de vida adecuado que incluyen el derecho a promover el desarrollo económico y social de forma justa, equitativa y sostenible y la protección del medio ambiente. Estas necesidades legítimas incluyen: ( ISO 26000, 2010)

- 🔗 **Seguridad:** Derecho a tener acceso a productos no peligrosos y a que los consumidores estén protegidos frente a los procesos de producción, productos y servicios peligrosos para la salud o la vida;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ **Estar informado:** Acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita tomar decisiones fundamentadas, de acuerdo con sus deseos y necesidades individuales y a estar protegidos frente a publicidad o etiquetado engañosos o con información errónea;
- ☞ **Escoger:** la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, incluyendo la capacidad de elegir dentro de una gama de productos y servicios, ofertados a precios competitivos con la garantía de una calidad satisfactoria;
- ☞ **Ser escuchado:** libertad de formar grupos de consumidores y otros grupos u organizaciones pertinentes y la oportunidad de que dichas organizaciones puedan presentar sus opiniones en los procesos de toma de decisiones que les afecten, especialmente en la creación y ejecución de las políticas gubernamentales, y en el desarrollo de productos y servicios;
- ☞ **Ser Compensado:** disponibilidad de compensación eficaz para el consumidor, concretamente en forma de acuerdo equitativo ante demanda justa, incluida la compensación por inadecuada representación, productos mal elaborados o servicios insatisfactorios;
- ☞ **Educación:** la educación al consumidor, incluyendo la educación sobre los impactos ambientales, sociales y económicos de las elecciones de los consumidores, permite a los consumidores tomar decisiones fundamentales e independientes respecto a productos y servicios, al mismo tiempo que ser consciente de sus derechos y obligaciones y de cómo ejercerlos; y
- ☞ **Un ambiente saludable:** se trata de un ambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y las futuras. El consumo sostenible, incluye la satisfacción de las necesidades de productos y servicios de las generaciones presentes y futuras de forma sostenible, en términos económicos, sociales y ambientales.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los principios adicionales incluyen: ( ISO 26000, 2010)

- ☉ **Respeto al derecho a la privacidad:** esta extraído de la declaración universal de derechos humanos, artículo 12, que estipula que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a sus honra y reputación y que toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques;
- ☉ **Enfoque precautorio:** esta extraído de la declaración del Rio sobre medio ambiente y desarrollo y las declaraciones y acuerdos posteriores, que avalan el concepto de que cuando existan amenazas de daño grave o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de evidencia científica no debería utilizarse como razón para posponer la toma de medidas costo-eficiente para prevenir la degradación ambiental o el daño a la salud humana. Al considerar la rentabilidad de una medida, una organización debería tener en cuenta los costos y beneficios a largo plazo, no solo los costes económicos de la organización a corto plazo;
- ☉ **Promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer:** esta extraído de la declaración universal de derechos humanos y de los objetivos de desarrollo del milenio. Ofrece una base adicional sobre la cual analiza los asuntos de consumidores y prevenir la perpetuación de los estereotipos de género, y
- ☉ **Promoción del diseño universal:** se trata del diseño de productos y entornos que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o de diseño especializado. Hay siete principios que aplican al diseño universal: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y tamaño y espacio de acceso y uso.



## **CONSIDERACIONES.**

Si bien el estado tiene la responsabilidad primordial en cuanto a garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho. Particularmente, en aquellas áreas en que el estado no satisface adecuadamente las necesidades básicas de las personas, una organización debería ser sensible al impacto de sus actividades en la capacidad de las personas para satisfacer dichas necesidades. También debería evitar acciones que pudieran poner en riesgo esta capacidad.

Los grupos vulnerables tienen distintas capacidades y, en su rol como consumidores, los grupos vulnerables tienen necesidades particulares a las que se debe dar respuesta y, en algunos casos, pueden requerir productos y servicios especialmente personalmente. Tienen necesidades especiales porque probablemente desconocen sus derechos.

Tienen necesidades especiales porque probablemente desconocen sus derechos y responsabilidades o porque no son capaces de actuar, aun conociéndolos. También es posible que desconozcan los posibles riesgos asociados a los productos o servicios o que no puedan evaluarlos y que, por ello, no puedan realizar juicios equilibrados. ( ISO 26000, 2010)

## **ASUNTO 1 SOBRE CONSUMIDORES: PRÁCTICAS JUSTAS DE MARKETING, INFORMACIÓN OBJETIVA E IMPARCIAL Y PRÁCTICAS JUSTAS DE CONTRATACIÓN.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Las prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentales en relación con el consumo y las compras y comparar las



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

características de distintos productos y servicios. El objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos, tanto de proveedores, como de consumidores, mitigando los desequilibrios en el poder de negociación de las partes. El marketing responsable podría implicar proporcionar información sobre los impactos sociales, económicos y ambientales a través de todo el ciclo de vida y la cadena de valor.

Los detalles sobre los productos y servicios que proporcionan los proveedores tienen un rol muy importante en las decisiones de compra, porque esta información podría llegar a constituir la única información disponible para los consumidores de forma rápida. El marketing o la información injusta, incompleta, confusa o engañosa pueden tener como resultado que los consumidores adquieran productos y servicios que satisfagan sus necesidades, ocasionar un gasto de dinero, recursos y tiempo, y ser incluso peligrosos para el consumidor o el medio ambiente. También puede llevar a un declive en la confianza de los consumidores, sin que éstos sepan a quién creer, ni qué. Esto puede afectar negativamente al crecimiento de mercados de productos y servicios más sostenibles. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Al comunicarse con los consumidores, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
- ☞ consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;
- ☞ identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☒ dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa media porcentual aplicada (APR, por sus siglas en inglés), que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas;
- ☒ probar las declaraciones y afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite;
- ☒ no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con , por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales;
- ☒ considerar de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses;

Proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lengua oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre: ( ISO 26000, 2010)

- ☒ todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, el ciclo de vida completo;
- ☒ los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores;

- ☞ aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos o liberados por ellos durante su ciclo de vida;
- ☞ información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios, y la localización de la organización, incluida la dirección postal, el número de teléfono.

Utilizar contratos que: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible;
- ☞ no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o periodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos, y
- ☞ proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los periodos de cancelación.

## **ASUNTO 2 SOBRE CONSUMIDORES: PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implican la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman. La protección debería cubrir, tanto el uso previsto, como el uso incorrecto previsible. Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el montaje



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la salud y la seguridad.

La reputación de una organización podría verse afectada directamente por el impacto en la salud y la seguridad de los consumidores de sus productos y servicios.

Los productos y servicios deberían ser seguros, con independencia de que existan o no exigencias legales en materia de seguridad. La seguridad incluye la anticipación de riesgos potenciales con el fin de evitar daños o peligro. Como no pueden preverse o eliminarse todos los riesgos, entre las medidas para proteger la seguridad, deberían incluirse mecanismos para la retirada de productos y para la recuperación y para la recuperación de producto del mercado. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Al proteger la salud y la seguridad de los consumidores, una organización debería emprender las siguientes acciones y prestar especial atención a los grupos vulnerables (con especial atención a los niños) que podrían no tener la capacidad de reconocer o evaluar los peligros potenciales. La organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente;
- ☞ Evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes;

- ☞ Detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentran en la cadena de distribución; cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro,

Minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Identificando el (los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando, en algunos casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables;
- ☞ Estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupos de contactos identificados, incluidas mujeres embarazadas, derivados de los peligros identificados, y
- ☞ Reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.
- ☞ Asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información;

- ☞ En el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, muta génicas, tóxicas para la reproducción o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrece para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente;
- ☞ Cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción, y cuando sea adecuado, hacer que esté disponible toda la documentación,
- ☞ Transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos,, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto;
- ☞ Instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible, y
- ☞ Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuado mientras estén bajo la custodia de los consumidores.

### **ASUNTO 3 SOBRE CONSUMIDORES: CONSUMO SOSTENIBLE.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

El consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible. El concepto fue promovido en el principio 8 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que establece que para alcanzar el desarrollo sostenible y una



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

mayor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles.

El concepto de consumos sostenible también incluye la preocupación por el bienestar de los animales, respetando la integridad física de los animales y evitando la crueldad.

El rol de una organización en el consumo sostenible surge de los productos y servicios que ofrece, sus ciclos de vida y sus cadenas de valor y de la naturaleza de la información que proporciona a los consumidores.

Las actuales tasas de consumo son claramente insostenibles, contribuyendo al daño del medio ambiente y al agotamiento de los recursos. Los consumidores juegan un rol fundamental en el desarrollo sostenible teniendo en cuenta factores éticos, sociales, económicos y ambientales, basados en información precisa, al realizar sus elecciones y tomar sus decisiones de compra. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea adecuado: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre como modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios;
- ☞ ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☉ La eliminación , cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente;
- ☉ El diseño de los producto y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y deposición final.
- ☉ La preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible;
- ☉ La oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles; la provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores a cerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor,
- ☉ La provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya: información sobre el desempeño, los impactos sobre la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nano partículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluyendo cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y
- ☉ el uso seguro, mantenimiento , almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes, y el uso de esquemas de etiquetados fiables y eficaces, verificados,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente ambientales beneficiosas de los productos y servicios.

### **ASUNTO 4 SOBRE CONSUMIDORES: SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, APOYO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias son mecanismos que una organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios. Dichos mecanismos incluyen una instalación adecuada, certificados de garantía, garantías, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.

Los productos y servicios que no ofrecen un desempeño satisfactorio, ya sea por desperfectos o fallos, o como resultado de un mal uso, podrían acarrear una violación de los derechos de los consumidores, así como pérdida de dinero, recursos y tiempo.

Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad .Deberían proporcionar asesoramiento claro a los consumidores respecto al uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal desempeño. También pueden hacer seguimiento de la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo de sus procedimientos de resolución de controversias mediante encuestas a sus usuarios. ( ISO 26000, 2010)



## ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☉ Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos dentro de un periodo específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;
- ☉ Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;
- ☉ Ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado;
- ☉ Informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación;
- ☉ Ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento;
- ☉ Ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos; y
- ☉ Hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran de los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.



## **ASUNTO 5 SOBRE CONSUMIDORES: PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CONSUMIDORES.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura. El incremento del uso de la comunicación electrónica (incluidas las transacciones financieras) y las pruebas genéticas, así como el crecimiento a gran escala de las bases de datos, crea inquietudes respecto de cómo se puede proteger la privacidad de los consumidores, particularmente en lo que respecta a la información de identificación personal.

Las organizaciones pueden ayudar a mantener su credibilidad y la confianza de los consumidores mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;
- ☞ Abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales;
- ☞ Obtener los datos únicamente por medios legales y gustos;



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación;
  - ☞ No revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley;
  - ☞ Proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según este estipulado por la ley. Si el cuestionamiento tiene éxito la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado;
  - ☞ proteger, según sea adecuado los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad;
  - ☞ estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal, y
  - ☞ revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.





## **ASUNTO 6 SOBRE CONSUMIDORES: ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Aunque el Estado es responsable de garantizar que ese respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básica, hay muchos lugares o condiciones en las que el Estado no asegura la protección de este derecho. Incluso cuando se protege la satisfacción de suministros esenciales tales como la electricidad, el gas, el agua, los servicios de aguas residuales, el drenaje, el alcantarillado y la comunicación, no se logren plenamente. Una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización que suministra servicios esenciales debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ no desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago;
- ☞ ofrecer cuando, esté permitido una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos;
- ☞ operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos;
- ☞ ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación;
- ☞ gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores; y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☉ mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.

### **ASUNTO 7 SOBRE CONSUMIDORES: EDUCACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser capaces de tomar decisiones fundamentadas, en cuanto a la compra de productos o servicios, y consumir de manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las aéreas urbanas y rurales, incluidos los consumidores con escasos ingresos y aquello en los que hay un nivel bajo de alfabetización, tienen necesidades especiales de educación y de incrementar su toma de conciencia. Siempre que exista un contrato formal ente una organización y un consumidor, la organización debería verificar que se informa debidamente al consumidor de todos los derechos y obligaciones pertinentes.

El objetivo de la educación de los consumidores no busca únicamente transferir conocimientos, sino también empoderarlos para aplicar esos conocimientos. Esto incluye el desarrollo de habilidades para evaluar productos y servicios y para hacer comparaciones. También pretende hacer seguir la toma de conciencia sobre los impactos que las opciones de consumo tienen en otros y en el desarrollo sostenible. La educación no exime a una organización de ser responsable si un consumidor resulta dañado al usar productos y servicios. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado: la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

productos; la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencia y organizaciones dedicadas a la protección del consumidor; el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales de instrucciones; la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales; la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria; los productos y servicios financieros y de inversión; la protección al medio ambiente; el uso eficiente de materiales, energía y agua ; el consumo sostenible, y la disponibilidad final adecuada de envoltorios, residuos y productos. ( ISO 26000, 2010)

### **2.4.2.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.**

#### **2.4.2.7.1 VISIÓN GENERAL DE LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.**

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen.

Comunidad, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad virtual interesada en un asunto particular.

Tanto la participación activa, como el desarrollo de la comunidad, con partes integrales del desarrollo sostenible.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y de que tienen intereses comunes con ella. ( ISO 26000, 2010)

La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población. El desarrollo de la comunidad no es un proceso lineal; más bien, es un proceso a largo plazo, en el que estarán presentes intereses diferentes y en conflicto. Las características históricas y culturales hacen única a cada comunidad e influyen en las posibilidades de su futuro. El desarrollo de la comunidad es, por tanto, el resultado de características sociales, políticas, económicas y culturales y depende de las características de las fuerzas sociales involucradas. Las partes interesadas en la comunidad podrían tener intereses diferentes, incluso intereses en conflicto. Se requiere una responsabilidad compartida para promover el bienestar de la comunidad como un objetivo común.

Los asuntos clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades; promoviendo y preservando la cultura y las artes; y proporcionando y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad podría incluir el fortalecimiento institucional de la comunidad, sus grupos y foros colectivos, programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones.

Usualmente, el desarrollo de la comunidad es avanzado cuando las fuerzas sociales de la comunidad se esfuerzan por promover la participación pública, y persiguen la igualdad de derechos y niveles de vida dignos, para todos los ciudadanos, sin discriminación. Es un proceso interno de la comunidad que tienen en cuenta las relaciones existentes y supera barreras para el disfrute de derechos. El desarrollo de la comunidad se refuerza a través del comportamiento socialmente responsable.

Las inversiones sociales que contribuyen al desarrollo de las comunidades pueden mantener y mejorar las relaciones de una organización con sus comunidades, y podrían o no estar asociadas con las actividades operacionales fundamentales de una organización.

Mientras que algunos aspectos de las acciones tratadas en esta sección pueden entenderse como filantropía, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la organización. ( ISO 26000, 2010)



## **PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES.**

### **PRINCIPIOS.**

Además de los principios de responsabilidad social esbozados anteriormente, los siguientes principios específicos son aplicables a la participación activa y desarrollo de la comunidad. Una organización debería:

Considerarse a sí misma como parte de la comunidad, al abordar la participación activa y desarrollo de la comunidad, y no como parte separada;

Reconocer y dar la debida consideración a los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así perseguir, de la manera que elijan, formas de maximizar sus recursos y oportunidades;

Reconocer y dar la debida consideración a las características, por ejemplo: culturas, religiones, tradiciones e historias, de la comunidad mientras interactúa con ella, y

Reconocer el valor de trabajo en alianza con otras organizaciones, apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos. ( ISO 26000, 2010)

### **CONSIDERACIONES.**

Una organización debería considerar apoyar políticas públicas relacionadas cuando se involucra con la comunidad. Esto podría ofrecer oportunidades para maximizar los resultados deseados que promuevan el desarrollo sostenible, a través de una visión compartida y un entendimiento común de las prioridades y alianzas para el desarrollo.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

A menudo, las organizaciones crean alianzas y se asocian con otros para defender y promover sus propios intereses. No obstante, estas asociaciones deberían representar los intereses de sus miembros sobre la base del respeto al derecho de otros grupos e individuos a hacer lo mismo, y siempre deberían operara de una manera que fomentara el respeto al principio de legalidad y los procesos democráticos.

Antes de decidir sobre el enfoque a dar a la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería investigar sus impactos potenciales en la comunidad y planificar las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos.

Cuando desarrolle planes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería buscar oportunidades para involucrarse con una amplia gama de partes. Adicionalmente, es importante identificar, consultar y, cuando sea posible, apoyar a los grupos vulnerables, marginados, discriminados o insuficientemente representados. ( ISO 26000, 2010)

Las áreas más importantes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad dependerán de cada comunidad en articular y del conocimiento único, de los recursos y de la capacidad que cada organización aporte a la comunidad.

Algunas actividades de una organización podrían estar explícitamente orientadas a contribuir al desarrollo de la comunidad; otras podrían dirigirse a propósitos privados, pero promover indirectamente el desarrollo general.

Al integra el concepto de participación activa de la comunidad dentro de las decisiones y actividades de la organización, una organización puede minimizar o evitar los impactos negativos y maximizar los beneficios de dichas actividades y del desarrollo sostenible dentro de la comunidad.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Una organización puede usar el conjunto de sus habilidades intrínsecas para logra la participación activa de la comunidad.

Una organización podría tener que enfrentarse a crisis humanitarias u otros circunstancias que amenacen con perturbar la vida de la comunidad, agravar los problemas sociales y económicos de la comunidad e incluso incrementar el riesgo de abusos de los derechos humanos.

Las organizaciones que tengan actividades, socios u otras partes interesadas en un área afectada deberían considerar la posibilidad de contribuir a mitigar dichas situaciones, o hacerlo por razones meramente humanitarias. Las organizaciones pueden contribuir de muchas formas, desde ayudar a aliviar el desastre hasta realizar esfuerzos en la reconstrucción. En cada caso, debería abordarse el sufrimiento humano, prestando especial atención a los más vulnerables en cada situación dada y en la población en general, como las mujeres y los niños. Deberían respetarse y apoyarse la dignidad y los derechos de todas las víctimas.

En situaciones de crisis es importante dar una respuesta coordinada, por lo que es importante trabajar con las autoridades públicas y, cuando sea aplicable, con organizaciones humanitarias internacionales y otras entidades adecuadas. ( ISO 26000, 2010)

### **ASUNTO 1 SOBRE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad. No sustituye la necesidad de asumir responsabilidad por los impactos en la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

contribuyen a sus comunidades a través de su participación y apoyo en instituciones civiles, y mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil.

La participación activa de la comunidad ayuda también a que las organizaciones se familiaricen con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización y otros esfuerzos sean compatibles con los de la comunidad y la sociedad.

Algunas comunidades tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes de internet se expresan sin construir una organización formal. Una organización debería ser consciente de que existen muchos tipos de grupos, formales e informales, pueden contribuir al desarrollo. Una organización debería respetar los derechos culturales, sociales y políticos de dichos grupos. Es importante que las acciones para lograr la participación activa de la comunidad mantengan el respeto por el principio de legalidad y por los procesos de participación que respetan y tienen la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opiniones y respetar sus derechos;
- ☞ Consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible;

- ☞ Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades;
- ☞ Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas;
- ☞ Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad, y
- ☞ Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar y tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

### **ASUNTO 2 SOBRE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: EDUCACIÓN Y CULTURA.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la comunidad. La preservación y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo;

- ☞ Promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados;
- ☞ Alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños pueden obtener educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil);
- ☞ Promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;
- ☞ Considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos;
- ☞ Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización pueden tener un impacto sobre el mismo, y
- ☞ Cuando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.

### **ASUNTO 3 SOBRE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

El empleo es un objetivo internacionalmente reconocido, en relación con el desarrollo económico y social. Con la creación de empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una contribución a la



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico y social. En la creación de empleo.

El desarrollo de habilidades es un componente esencial de la promoción del empleo y de la ayuda a las personas a garantizar trabajos decentes y productivos, y es primordial para el desarrollo económico y social. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo;
- ☞ Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen la oportunidades de empleo;
- ☞ Considerar el impacto que tiene las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;
- ☞ Considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal;
- ☞ Considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;
- ☞ De capacidad, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;
- ☞ Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación
- ☞ Considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.

### **ASUNTO 4 SOBRE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

Para ayudar a avanzar en el desarrollo económico y social, las comunidades y sus miembros necesitan, entre otras cosas, un acceso completo y seguro a las tecnologías modernas. Las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de una manera que promueva el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología.

Las tecnologías de la información y la comunicación caracterizan gran parte de la vida contemporánea y son una base fundamental para muchas actividades económicas. El acceso a la información es clave para superar las disparidades que existen entre países, regiones, generaciones, géneros, etc. Una organización puede contribuir a mejorar el acceso a estas tecnologías, a través de formación, alianzas y otras acciones. ( ISO 26000, 2010)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Considerar, contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales;
- ☞ Considerar, contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre;
- ☞ Considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías;
- ☞ Considerar, involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local, y
- ☞ Adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, una organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.

## **ASUNTO 5 SOBRE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: GENERACIÓN DE RIQUEZAS E INGRESOS.**

### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La competitividad y la diversidad de empresas y cooperativas son cruciales al generar riqueza en cualquier comunidad. Las organizaciones pueden ayudar a crear un entorno en el cual prospere el espíritu



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

emprendedor, aportando a las comunidades beneficios duraderos. Las organizaciones pueden contribuir positivamente a la creación de ingresos y riquezas a través de programas que favorezcan el espíritu emprendedor, del desarrollo de proveedores locales, y del empleo para los miembros de la comunidad, así como a través de esfuerzos más amplios por fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que faciliten el bienestar económico y social o generen beneficios para la comunidad. Además, ayudando a generar ingresos y riquezas en el ámbito local y promoviendo una distribución equilibrada de los beneficios económicos entre los miembros de la comunidad, las organizaciones pueden jugar un rol significativo en la que cumplan con sus obligaciones de pago de impuestos para obtener ingresos de reducción de la pobreza. Los programas de favorecimiento del espíritu emprendedor y las cooperativas orientadas a mujeres son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocidas que el empoderamiento de las mujeres contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad. ( ISO 26000, 2010)

La generación de ingresos y riqueza también depende de una distribución justa de los beneficios de la actividad económica. Los gobiernos dependen de que las organizaciones permitan abordar los asuntos críticos del desarrollo.

En muchas situaciones, el aislamiento físico, social y económico de las comunidades puede ser un obstáculo para su desarrollo. Las organizaciones pueden jugar un rol positivo en el desarrollo de las comunidades mediante la integración de la población. Los grupos y organizaciones locales en sus actividades o en su cadena de valor. En este sentido. Las consideraciones sobre el desarrollo de la comunidad pueden convertirse en parte integral de las actividades principales de la organización.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Una organización contribuye al desarrollo a través del cumplimiento de las leyes y regulaciones. En algunas circunstancias, el hecho de que los grupos de la comunidad no operen dentro del marco jurídico previsto es consecuencia de las condiciones que operan fuera del marco legal, debería orientarse a disminuir la pobreza y promover el desarrollo. La organización también debería tratar de crear oportunidades que permitan a esos grupos lograr mayor cumplimiento, y finalmente un cumplimiento total de la ley, especialmente en lo concerniente a las relaciones económicas. ( ISO 26000, 2010)

### **EXPECTATIVAS Y ACCIONES RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básico necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;
- ☞ Considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;
- ☞ Considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible;
- ☞ Considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, presentando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;
- ☞ Considerar ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado;
- ☞ Involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tenga dificultades para cumplir con las exigencias legales, solo cuando:





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ El propósito sea abordar la pobreza;
- ☞ Las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientado sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado;
- ☞ Considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos sociablemente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor. Dichos programas podrían, por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas;
- ☞ Fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos;
- ☞ Considerar las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición;
- ☞ Considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficios para el bienestar de la comunidad;
- ☞ Considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad;
- ☞ Cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes, y



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ☞ Considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.

### **ASUNTO 6 SOBRE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: SALUD.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían respetar el derecho a la salud y deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, y según sea adecuado, a la promoción de la salud, la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades y la mitigación de cualquier daño a la comunidad. Esto podría incluir la participación en campañas de salud pública. También deberían contribuir, cuando sea posible y adecuado, a mejorar el acceso a los servicios de salud, especialmente mediante el refuerzo y el apoyo a los servicios públicos. Incluso en países en los que es un rol del Estado proporcionar un sistema de salud pública, todas las organizaciones pueden considerar hacer una contribución a la salud en las comunidades. Una comunidad sana reduce la carga sobre el sector público y contribuye a tener un buen entorno económico y social para todas las organizaciones. ( ISO 26000, 2010)

#### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Busca eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización;
- ☞ Considerar promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;

- ☞ considerar aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad, y
- ☞ Considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

### **ASUNTO 7 SOBRE LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: INVERSIÓN SOCIAL.**

#### **DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO.**

La inversión social aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad. Los tipos de inversiones sociales podrían incluir proyectos relacionados con educación, formación, cultura, cuidado de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejora del acceso a la información o cualquier otra actividad que promueva el desarrollo económico y social.

Al identificar oportunidades para la inversión social, una organización debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en las que la organización opera, teniendo en cuenta las prioridades establecidas por quienes hacen la política a nivel local y nacional. El intercambio de información, la realización de consulta y la negociación son herramientas útiles para tener un enfoque participativo al identificar e implementar la inversión social.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La inversión social no excluye la filantropía (por ejemplo, subsidios, voluntariado y donaciones).

Las organizaciones debería también fomentar la participación activa de la comunidad en el diseño y la implementación de proyectos, ya que puede ayudar a que los proyectos sobrevivan y prosperen cuando la organización deje de participar. Las inversiones sociales deberían priorizar proyectos que sean viables en el largo plazo y que contribuyan al desarrollo sostenible. ( ISO 26000, 2010)

### **ACCIONES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS.**

Una organización debería: ( ISO 26000, 2010)

- ☞ Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- ☞ Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- ☞ Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se puede hacer mejoras;
- ☞ Considerar alinearse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias, y
- ☞ Considerar contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **CAPITULO 3**

---

# **ASPECTOS GENERALES DE LA PLANTA DE CEMENTOS GUAPÁN.**

---



### **3. ASPECTOS GENERALES DE LA PLANTA DE CEMENTOS GUAPÁN**

#### **3.1 ANTECEDENTES DE LA PLANTA DE GUAPÁN.**

La planta Industrial Guapán de la Unión Cementera Nacional UCEM C.E.M., anteriormente llamada Compañía Industrias Guapán S.A., se constituyó con un capital de \$25´000.000,00 de Sucres. Sus accionistas fueron la Caja del Seguros Social- hoy Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Banco Nacional de Fomento, Centro de Reconversión Económica del Austro y los Consejos Municipales de Azogues, Biblián y Cuenca; en el año 1969 el IESS adquiere las acciones de los accionistas a excepción del Banco Nacional de Fomento

Al cierre de 2012 la composición del capital social, fue de 99,82% del Fideicomiso Mercantil Alianza Cementera Nacional y el 0,18% a la Empresa Pública Cementera del Ecuador.

A mediados de 2013 el total de acciones pasó a ser del Ministerio de Industrias y Productividad. Posteriormente esta Cartera de Estado le cedió el total del paquete accionario a la Empresa Pública Cementera del Ecuador EPCE, quien a su vez en Junta General de Accionistas, aprobó funcionar Cementos Chimborazo C.A. e Industrias Guapán S.A., para formar la Unión Cementera Nacional, UCEM C.E.M.

La constitución de la Unión Cementera Nacional, UCEM C.E.M., ocurrió el 18 de noviembre de 2013, con un capital social suscrito que asciende a USD \$35,323,803,356.00 donde, el 95.72% es Público y un 4.28% le pertenece a inversionistas privados; su mayor accionista es la EPCE, a quien le pertenece aproximadamente el 94,80% del capital accionario. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

La Planta Industrial Guapán, está localizada en la parroquia Guapán, cantón Azogues, provincia del Cañar.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Produce y comercializa cemento portland puzolánico Tipo IP, en Sacos de 50kg, Granel y Hormigón.

Las zonas a las que se comercializa el producto son: Provincias de Azuay, Cañar, Loja, Zamora Chinchipe y Morona Santiago. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

### **3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PLANTA DE CEMENTOS GUAPÁN.**

Inició la construcción de su planta de cementos en el año de 1962 y terminó su instalación completa en el año de 1965.

El 1 de junio de 1966 es inaugurada oficialmente. La planta tendría una capacidad nominal de 250 toneladas métricas por día (TMPD), y su tecnología utilizada era por vía húmeda.

En el año de 1991 su planta de producción por vía seca con una capacidad instalada de 1300 toneladas métricas de cemento por día. (GUAPAN, 2012)

Guapán es una empresa ecuatoriana encargada de la producción y comercialización de cemento en la región Sur del país con una capacidad instalada de 0.45 millones de t/a (Informe sobre la operación realizada en Cementera Guapán y Cementos Chimborazo S.A, 2013)

En el año 2005 se instaló un moderno recolector de mangas en las áreas de molienda de crudo horno con el cual se redujo hasta límites permisibles las emanaciones de partículas de polvo a través de la chimenea principal.

Al mismo tiempo se instaló un moderno colector de polvo exclusivo para el área de clinkerización, con el cual se pretendió reducir igualmente hasta límites permisibles las emanaciones de partículas de polvo por la chimenea de equilibrio. (SACOTO MA. AUGUSTA, ESQUIVEL KARLA, 2008)





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Su actividad se divide por un lado en la producción de cemento, cuyos productos principales son el cemento Portland Puzolánico Tipo IP en sacos de 50kg y a granel. La planta de molienda y producción de cementos de encuentra ubicada en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar, desde donde se distribuye el producto y con minas propias de caliza en Méndez, provincia de Morona Santiago. (Informe sobre la operación realizada en Cementera Guapán y Cementos Chimborazo S.A, 2013)

Participa en la producción y comercialización de cemento en el austro del Ecuador con volumen de producción de 450.000 toneladas/año de cemento.

Por otro lado Guapán también produce hormigón para lo cual cuenta con una capacidad productiva de 60m<sup>3</sup>/hora, la cual permite abastecer la demanda de las principales ciudades y poblaciones de las provincias de Azuay y Cañar. Los principales instrumentos adquiridos por Guapán han sido para mejorar la producción premezclado, específicamente para actividades de construcción. (Informe sobre la operación realizada en Cementera Guapán y Cementos Chimborazo S.A, 2013)

**MISIÓN.-** Producir y comercializar cemento y productos derivados con altos niveles de productividad y calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes contribuyendo al desarrollo del país con responsabilidad socio ambiental y crecimiento sostenido. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

**VISIÓN.-** Cimentar el desarrollo nacional, mediante la efectividad de sus procesos, talento humano calificado y comprometido para posicionarnos como la unión cementera líder en el mercado. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

**POLÍTICA DE CALIDAD.-** Unión Cementera Nacional Compañía Mixta produce y comercializa cemento y derivados con calidad, mediante un



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

modelo de mejoramiento continuo de sus procesos para satisfacer los requerimientos de los clientes. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

**IDENTIDAD CORPORATIVA.-** Producimos cemento y derivados de la mejor calidad, con equidad, responsabilidad social y ambiental, agregando valor a nuestros clientes. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

**VALORES EMPRESARIALES.-** (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

- ☒ Solidaridad y tolerancia.
- ☒ Responsabilidad y compromiso.
- ☒ Transparencia y sinceridad.
- ☒ Respeto y compañerismo.
- ☒ Integridad y honestidad.
- ☒ Optimismo y Pro-actividad.

### **CEMENTO:**

El cemento mantiene la certificación de conformidad con sello de calidad de acuerdo a la norma NTE INEN 490; 2011, equivalente a la norma norteamericana ASTM 595. Los productos se comercializan en: (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

- ☒ Cemento Portland Puzolanico Tipo IP – Saco de 50Kg.
- ☒ Cemento Portland Puzolanico Tipo IP – Tonelada a Granel.

Cuentan con una planta de hormigón con una capacidad de 60m<sup>3</sup>/hora, la cual permite abastecer la demanda de las principales ciudades y poblaciones de las provincias de Azuay y Cañar. Han adquirido equipo de última tecnología para producir hormigón premezclado para las losas, vías, aceras, bordillos, entre otros; con diseños de concreto de 140, 180, 210, 240, 250, 280, 300, 320, 360, kg Fza/m<sup>2</sup> de resistencia a la comprensión , 4, 5 Mpa hasta 7.2 Mpa de resistencia a la flexión.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El equipo humano es capacitado y comprometido en brindar un servicio de calidad con eficiencia técnica, para lo cual trabajan incluso con laboratorio in situ para la toma de muestras que garantizan la calidad del hormigón.

Actualmente disponen de 12 mixers con capacidad entre 7 m<sup>3</sup> y 11 m<sup>3</sup>, lo cual les permite abastecer a proyectos de gran volumen en forma continua, a la vez que han implementado un laboratorio de análisis de muestras con certificación INEN. La planta cuenta con equipos de reciclaje de materiales y desecho como parte del compromiso de cuidado y respeto al medio ambiente. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

**CONTROL DE CALIDAD.** Los laboratorios de Control de Calidad se encuentran equipados con tecnología de última generación, que contempla equipos de fluorescencia y difracción de rayos X para efectuar el análisis de materias primas, producto en proceso y producto terminado, obteniendo así un óptimo control del proceso productivo y de control de producto final; garantizando así a los clientes los más altos estándares de calidad. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

**LABORATORIO:** EL Laboratorio de control de Calidad se encuentra equipado con tecnologías de última generación para efectuar el análisis de materias primas, producto en proceso y producto terminado, obteniendo un óptimo control del proceso productivo y de producto final; garantizando así a los clientes los más altos estándares de calidad. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

**HORMIGÓN:** Industrias Guapán cuenta con una planta de hormigón con una capacidad productiva de 60m<sup>3</sup>/hora, la cual permite abastecer la demanda de las principales ciudades y poblaciones de las provincias de Azuay y Cañar. Han adquirido equipos de última tecnología para producir hormigón premezclado para losas, vías, aceras, bordillos, entre otros; con diseños de concreto de 140, 180, 210, 240, 250, 280, 300, 320, 360 kg



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fza/m<sup>2</sup> de resistencia a la compresión 4, 5 Mpa hasta 7.2 Mpa de resistencia a la flexión.

Nuestro equipo humano está capacitado y comprometido en brindar un servicio de calidad con eficiencia técnica, para lo cual trabajan incluso con laboratorio in situ para la toma de muestras que garanticen la calidad del hormigón.

Actualmente disponen de 12 mixes con capacidades ente 7 m<sup>3</sup> y 11m<sup>3</sup>, lo cual nos permite abastecer a proyectos de gran volumen en forma continua; a la vez que han implementado un laboratorio de análisis de muestras con certificación INEN. La Planta cuenta con equipos de reciclaje de materiales y desecho como parte del compromiso de cuidado y respeto con el medio ambiente. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

### 3.3 OBJETIVOS DE LA PLANTA.

Planta Industrial Guapán ha incorporado aspectos ambientales y de Responsabilidad Social a través de varias acciones dirigidas a mejorar el medio ambiente, los servicios, las relaciones con las partes interesadas de su entorno social y las condiciones de los trabajadores. (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

El gran objetivo de la UCEM-CEM Planta Industrial Guapán a es:

- ☉ Consolidar una política que garantice el compromiso y gestión de los principios éticos y de respeto a las personas y al ambiente. Como parte del proceso hemos constituido la Unidad de Responsabilidad Social de la empresa, que coordina y vela por el cumplimiento de esta política.

En el contexto, el 3 de enero de 2011, la Presidencia de la República, el Ministerio de Producción e Industrias, la Presidencia del Consejo directivo



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

del IESS y SEMPLADES, aprobaron la Estrategia Cementera Nacional, de cuya implementación se encargó a la EPCE.

Dicha estrategia estableció tres grandes los objetivos de política: (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

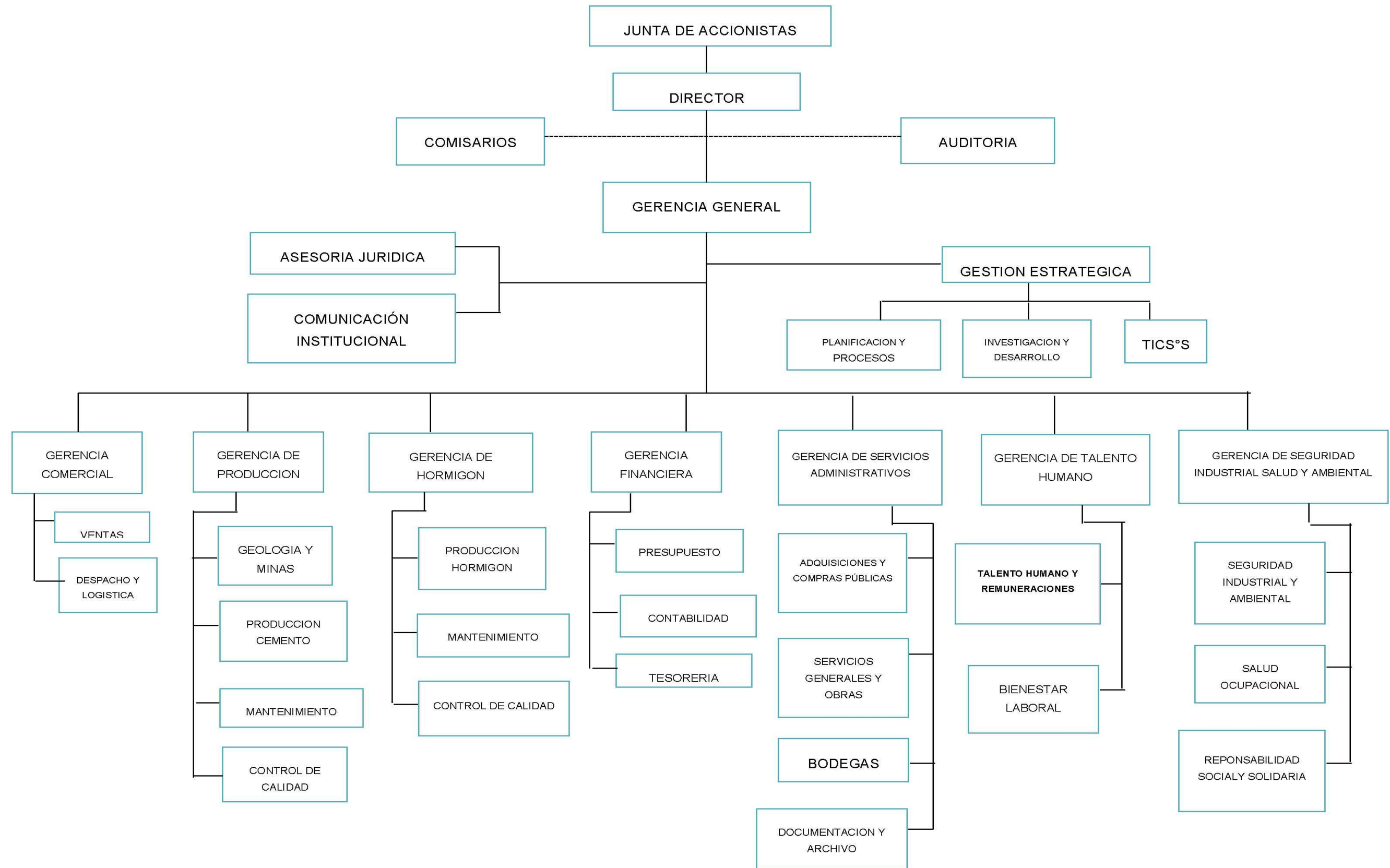
- ④ Garantizar el abastecimiento del mercado mediante la ampliación de la capacidad productiva;
- ④ Garantizar un precio justo para el cemento, mediante la consolidación de un tercer polo cementero que permita atenuar las distorsiones del mercado; y,
- ④ Democratizar la participación del capital social de las empresas con participación estatal, permitiendo el acceso de los trabajadores y la ciudadanía al capital de dichas empresas. En este sentido, el tercer polo Cementero se originaría en la fusión de Cemento Chimborazo, Industrias Guapán y un socio estratégico que se incorporaría con fin de operar la empresa resultante de la fusión y de invertir en una nueva planta de clinkerización.

Frente a los lineamientos de política establecidos, durante el período 2010-2013 la EPCE ha avanzado de forma óptima en el cumplimiento de dichos objetivos; (GUAPAN, Industrias Guapán, 2012)

### **3.4 ORGANIGRAMA.**



UNIVERSIDAD DE CUENCA





UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **CAPITULO 4**

---

# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS SOBRE LA RSE DE LA PLANTA GUAPÁN.**

---



## **4.1 DETERMINACIÓN DEL GRADO DE LA RSE DE LA PLANTA BAJO NORMA ISO 26000.**

### **4.1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE MERCADO.**

Diferentes estudios realizados en los últimos tiempos permiten intuir la situación actual de la Planta de Cementos Guapán, respecto a la aplicación de la Responsabilidad Social con sus stakeholders.

La demanda actual de la Planta de Cementos Guapán se puede traducir en operar en forma socialmente responsable, es decir para conseguir una satisfacción de esta demanda a través de integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticos, el respeto a los derechos humanos y las preocupaciones de sus consumidores en sus operaciones empresariales.

### **4.1.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE MERCADO.**

El presente estudio de mercado tiene como objetivos: tener una noción clara de que si la Planta aplica la RSE en una forma clara precisa y concreta con sus respectivos stakeholders.

Adicionalmente el estudio de mercado nos va a indicar si las características y especificaciones de la RSE corresponden a los que desea demandar la planta, como también se analiza los tipos de stakeholders si estarían dispuestos a utilizar nuevas propuestas de la RSE.

Finalmente, el estudio de mercado nos brindará la información acerca de que si la Planta opera de forma socialmente responsable.

### **4.1.3 OBJETIVO GENERAL.**

Determinar la demanda potencial y específica del análisis de la RSE dentro de la Planta de Cementos Guapán, para ampliar, profundizar y facilitar el acceso a maximizar su contribución al desarrollo sostenible.





#### 4.1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN:

- ☉ Conocer las necesidades, características, y comportamientos de los stakeholders que permitan definir la situación actual de la Planta.
- ☉ Determinar la probabilidad de que un stakeholders opere en una forma socialmente responsable.
- ☉ Determinar y cuantificar la existencia de necesidades insatisfechas de los stakeholders para mejorar su condición.

#### 4.1.5 NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

En toda organización existen normas, procedimientos e instrucciones operativas o técnicas que determinan como se ha de proceder en determinadas ocasiones o cual debe ser el método para un proceso o para realizar una inspección en el área de trabajo específico.

Contar con la información viable y actual es fundamental en la toma de decisiones sobre la propuesta de un proyecto, en nuestro caso de un análisis.

Conocer el comportamiento del mercado al que se pretende ingresar es la parte esencial de este trabajo, sobre todo para identificar a los stakeholders quienes aplicarán la RSE en una forma adecuada.

Realizar un análisis de sus necesidades y expectativas sobre la RSE que viene manejando la Plata de Cementos Guapán.



<b><u>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DEL ANÁLISIS DE MERCADO</u></b>		
<b><i>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</i></b>	<b><i>INFORMACION NECESARIA</i></b>	<b><i>FUENTES DE INFORMACION</i></b>
Determinar las necesidades, características, y comportamientos de los stakeholders que permitan definir el la situación de la planta.	Qué, Como, Cuando, Porque, Mercado, Quien, Donde, Actitud Frente a la RSE (principios y materias).	Encuesta dirigido a los stakeholders.
Determinar la probabilidad de que un stakeholders opere de una forma socialmente responsable.	Como, Cuánto, Cuando, Porque, Quien, Donde, Actitud Frente a la RSE (principios y materias).	Analizar comportamiento ético. Encuesta dirigido a los stakeholders.
Determinar y cuantificar las necesidades insatisfechas de los stakeholders para mejorar su condición.	Cómo, Cuando, Porque, Para que Frecuencia, Información Sobre la aplicación de la RSE dentro de la planta (principios y materias).	Información primaria Estudio de mercado. Encuesta dirigido a los stakeholders.

Tabla N°: 4.1



#### 4.1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación para este trabajo será de tipo cualitativa o exploratoria en la búsqueda de respuestas para cuantificar mediante el instrumento de encuestas.

El tipo de investigación que se utilizará para el presente análisis será descriptiva. “La investigación descriptiva caracteriza los fenómenos del mercado, determina la asociación entre variables y predice los futuros fenómenos de la investigación” (Kinnear y Taylor, 1998). En este tipo de estudios se utiliza un diseño de sección transversal o de investigación por encuesta.

Para la metodología de investigación se tomará en consideración los 7 elementos básicos, los mismos que son:

##### 4.1.6.1 Datos:

La fuente de datos para este estudio son las siguientes:

- 🕒 **Datos primarios:** El método de recolección de datos es una encuesta, la cual se diseña un cuestionario con preguntas relacionadas con el mercado al que se pretende ingresar para conocer las fortalezas y debilidades de la Planta de Cementos Guapán así como para conocer las expectativas de los stakeholders.
- 🕒 **Datos secundarios:** Para la recolección de datos secundarios no tomaremos en cuenta porque vamos a realizar un análisis de una planta en particular.



#### 4.1.6.2 Experimento:

Se recopilarán los datos a través de un cuestionario aplicado en forma directa, mediante un método de comunicación, ya que se interrogará personalmente a los encuestados.

#### 4.1.7 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

Para la muestra se escogen a las personas del Cantón Azogues, que están cercanas a la Planta, considerando la misma que genera la transformación de los productos que ofrece. Por tanto se toma como base para la muestra a los distribuidores, al personal, a los proveedores y a la comunidad. La encuesta se realizó durante los meses de agosto y septiembre del 2014.

El tamaño para la muestra incluye todos los stakeholders, los cuales se clasifican de la siguiente manera.

- 📍 **Distribuidores:** Según los datos que nos brindaron la Planta cuanta con un total de 350 distribuidores dentro de la provincia del Cañar.
- 📍 **Personal:** La Planta cuenta con un total de 234 empleados.
- 📍 **Proveedores:** Según los datos brindados por parte de la Planta nos da un total de 150 proveedores nacionales relacionados directamente para la elaboración de los productos.
- 📍 **Comunidad:** Según las estadísticas del INEC del último censo realizado nos revela que tenemos un total de 5055 personas que están conformadas entre las edades desde los 18 a los 80 años de edad.

En conclusión sumando todos los datos antes mencionado tenemos una población total de 5789.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<b>Proveedores</b>	<b>150</b>
<b>Distribuidores</b>	<b>350</b>
<b>Personal</b>	<b>234</b>
<b>Comunidad</b>	<b>5055</b>
<b>Total</b>	<b>5789</b>

**Tabla N°: 4.2**

De esta población aplicamos un muestro estatificado, que consiste en dividir el total para cada uno de los datos que tenemos, a continuación nos indica:

		<b>Porcentaje</b>
Proveedores	150	3%
Distribuidores	350	6%
Personal	234	4%
Comunidad	5055	87%
<b>Total</b>	<b>5789</b>	<b>100%</b>

**Tabla N°: 4.3**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la siguiente fórmula de cálculo, extraída del trabajo de Torres & Paz (2008), para población conocida, pero sin proporción de éxito/fracaso esperada:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

### Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población total

Z = Nivel de confiabilidad del 95%, extraído de la distribución norma (1.96),

e = Error estadístico de precisión máximo de hasta el 5%, tomando en cuenta que esta es la variación que podría presentarse en la mayor de los casos.

p = La probabilidad de éxito o proporción esperada, con un valor del 50%, según lo recomienda el trabajo de Torres & Paz (2008).

q = La probabilidad de fracaso, con un valor del 50%, según lo recomienda el trabajo de Torres & Paz (2008).

$$n = \frac{5789 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * (5789 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 360 personas//.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

De esta muestra se aplica el muestro estratificado como se lo menciono anteriormente. Del tamaño de muestra que es los 360 se multiplica por el porcentaje que se tiene de la muestra estratificada.

Stakeholders		Porcentaje	#	De
			Encuestas.	
Proveedores	150	3%	11	
Distribuidores	350	6%	22	
Personal	234	4%	14	
Comunidad	5055	87%	313	
Total	5789	100%	360	

Tabla N°: 4.4

### 4.1.8 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Se procede al levantamiento de la información para lo cual recurrimos a realizar encuestas personales dirigidos a las personas cercanas a la Planta Guapán. Se aplica los conceptos del método de muestreo aleatorio simple, el cual según Malhotra (2008) permite que elemento de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado. Sin embargo en la aplicación de la encuesta, solamente se aplicó a aquellos encuestados que aceptan y dan paso a responder a la misma.



## 4.2 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

### 4.2.1 RESULTADOS POR STAKEHOLDERS.

La presentación de resultados se la realiza mediante gráficos que permitan representar los resultados por cada una de las variables valorada, así como aquellos que consolidan los resultados por cada grupo stakeholders.

#### 4.2.1.1 PROVEEDORES.

En el estudio de los stakeholders “Proveedores” se obtiene los siguientes resultados:

#### Encuesta aplicada a los proveedores de la Planta de Cementos Guapán.

Después de haber realizado las respectivas encuestas a los 11 proveedores; más relevantes para la producción del cemento, se ha obtenido los siguientes resultados.

#### 1. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado al Medio Ambiente	9	81.8%
Reducción de Costos	1	9.1%
Comportamiento Ético	1	9.1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N°: 4.5



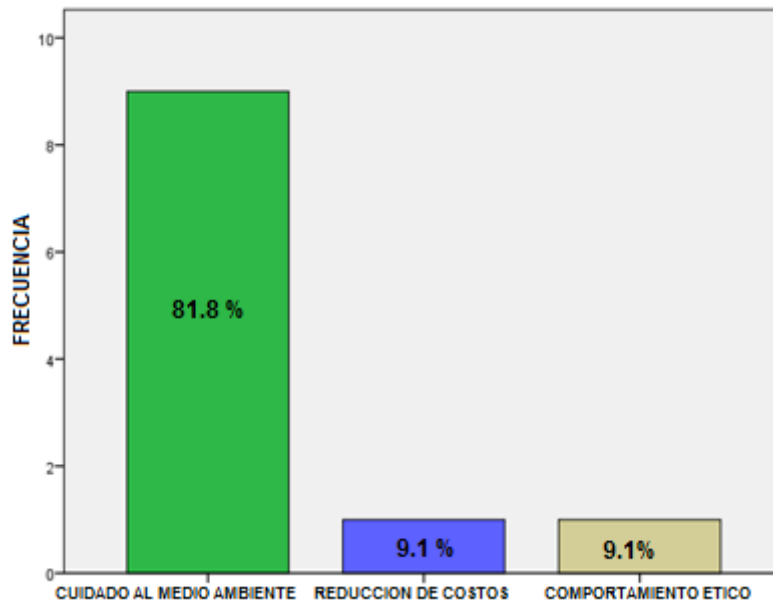


Gráfico N°: 4.1

En esta interrogante nos manifiestan que el principal valor de la RSE es el cuidado al Medio Ambiente en un 81.8%; mientras que en un 9.1% respondieron reducción de costos en donde son capaces de producir de manera más eficiente. Además el 9.1 % respondió que debería ser el comportamiento ético.

**2. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán rinde cuentas claras por sus impactos: económicos, social y ambiental a sus partes interesadas?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	90.9%
No	1	9.1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N°: 4.6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

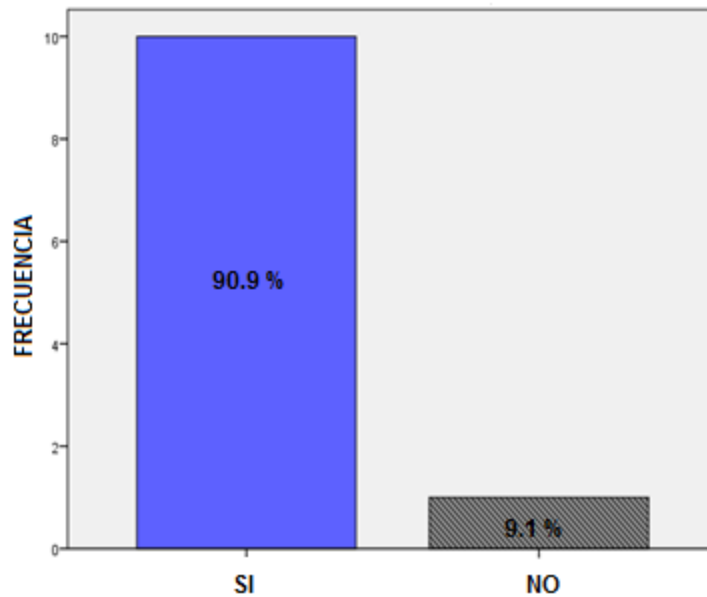


Gráfico N°: 4.2

En este interrogante se determinó que la Planta de Cementos Guapán rinde cuentas claras por sus impactos económicos, social y ambiental a sus partes interesadas en un 90.9%, y, en un 9.1% respondió que no cumple, haciéndose notar en una minoría.

**3. ¿Considera usted que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	72.7%
No	3	27.3%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.7

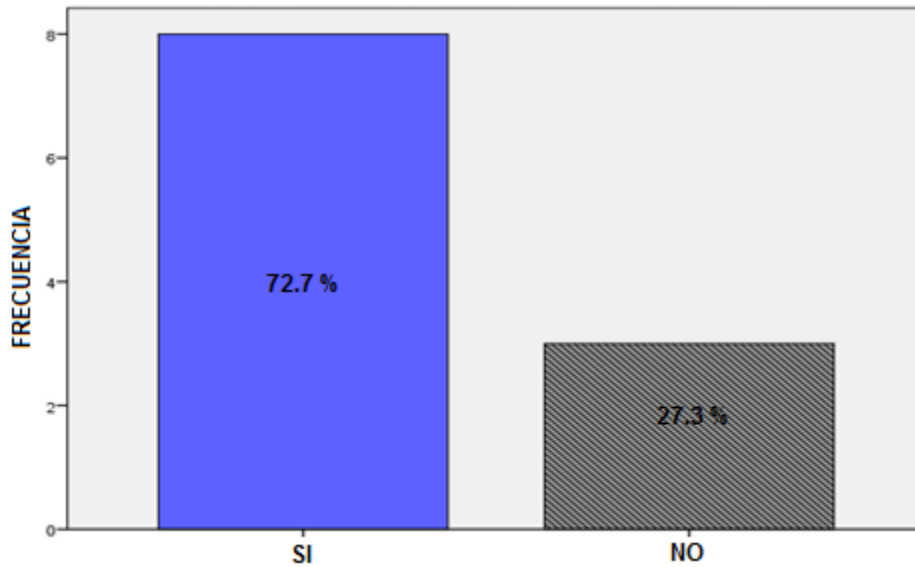


Gráfico N°: 4.3

En esta interrogante se observa que el 72.7% de los encuestados respondió que la Planta de Cementos Guapán si es transparente en las actividades que desarrolla y afecta a la sociedad, mientras que en un 27.3% del total de los encuestados manifestó lo contrario.

**4. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor auge?**

Valor Significado	Honestidad		Integridad		Beneficio Económico	
	Honestidad	%	Integridad	%	Beneficio Económico	%
Siempre	3	27.3%	3	27.3%	11	100%
Ocasionalmente	7	63.6%	5	45.4%	0	0%
Rara Vez	1	9.1%	3	27.3%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N°: 4.8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

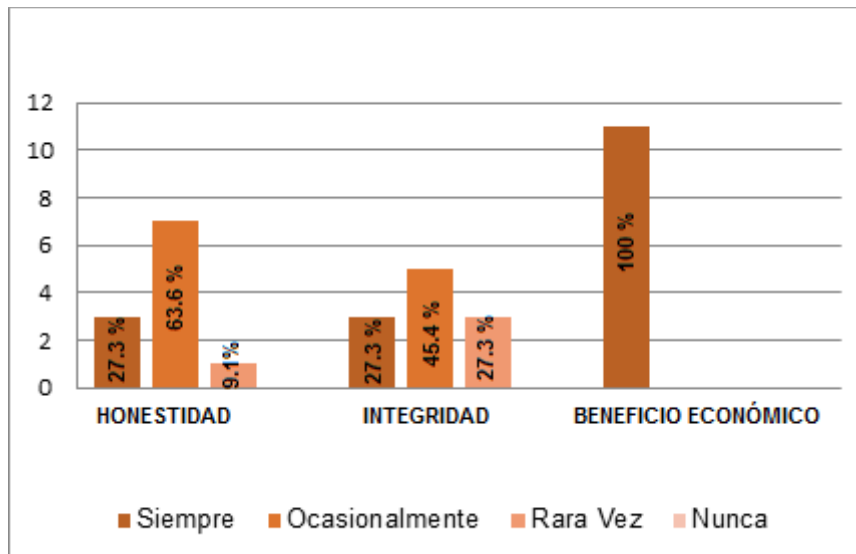


Gráfico Nº 4.4

De acuerdo al grafico se puede observar que los proveedores dicen que en un 100% la Planta aplica siempre con mayor auge el valor ético del beneficio económico, y, en un 27.3% la honestidad en un 27.3% la integridad; tratándose de unos valores que están bajos y que hay que mejorarlos.

Mientras que ocasionalmente aplican en un 63.6% el valor ético de la honestidad y la integridad en un 45.4%.

Y la aplicación de la planta en una rara vez está en un 27.3% la integridad; y, el 9.1% la honestidad.

5. ¿Conoce usted de las prácticas y políticas que aplica la Planta de Cementos Guapán a sus proveedores?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	90.9%
No	1	9.1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla Nº 4.9



UNIVERSIDAD DE CUENCA

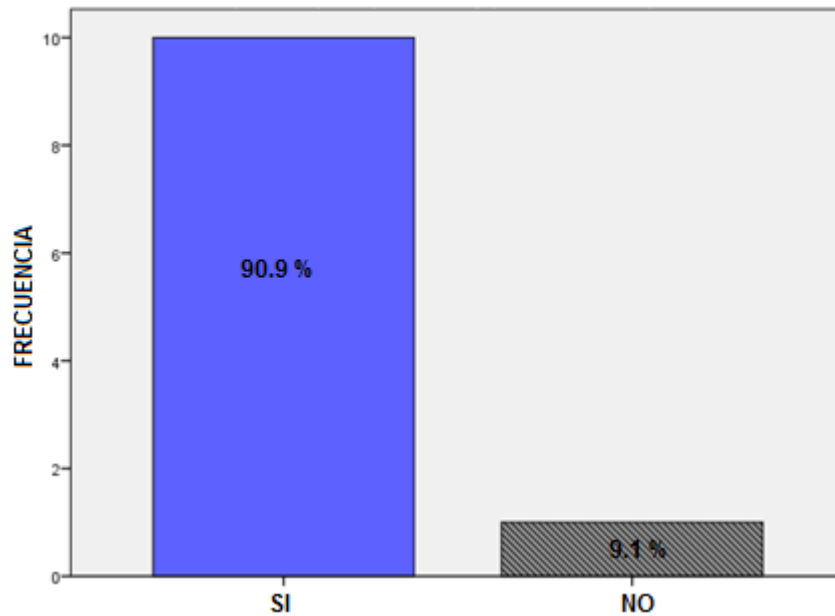


Gráfico N° 4.5

De acuerdo a esta pregunta se puede observar que el 90.1% en este caso la mayoría de los proveedores si conocen de las prácticas y políticas que aplica la Planta de Cementos Guapán el 9.1% nos dan una respuesta negativa.

**6. ¿Cree usted que la planta de Cementos Guapán guarda privacidad de información de sus proveedores?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.10

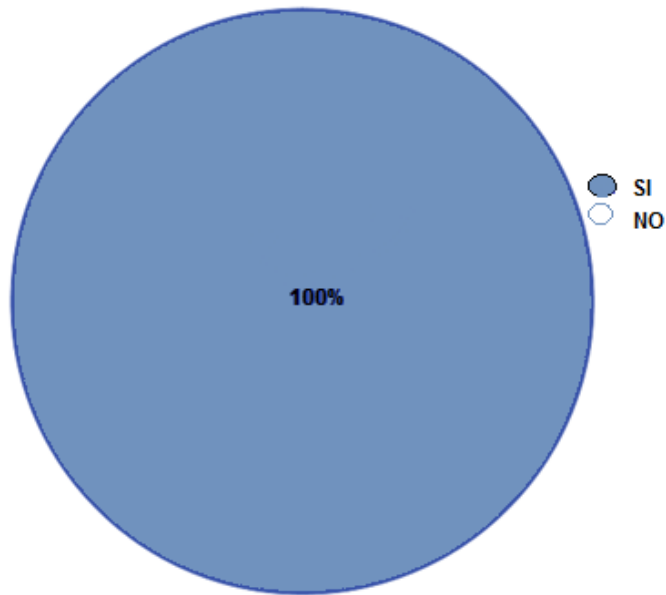


Gráfico N° 4.6

En esta pregunta se obtuvo un 100% de respuesta afirmativa todos los proveedores afirmaron que la Planta de Cementos Guapán si guarda su privación de información.

**7. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted por la información brindada por parte de la Planta de Cementos Guapán, sobre los conocimientos de sus derechos y responsabilidades?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	3	27.3%
Satisfecho	8	72.7%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.11



UNIVERSIDAD DE CUENCA

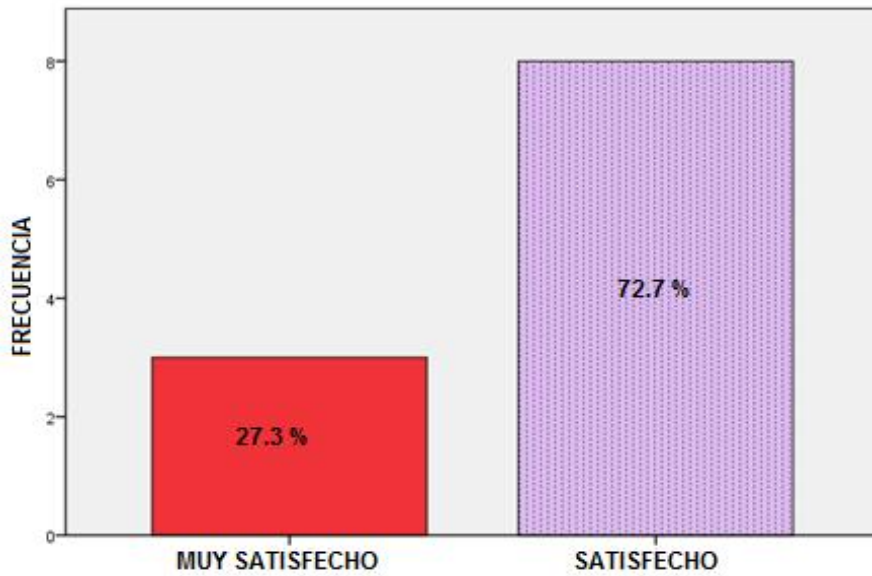


Gráfico N° 4.7

De acuerdo a la información brindada los proveedores se encuentran satisfechos en un 72.7% mientras que muy satisfechos en un 27.3%, comprendiendo que están de acuerdo con la información brindada por parte de la Planta de Cementos Guapán.



8. ¿Cuáles de estas actividades cree usted que la Planta de Cementos Guapán promueve la educación y cultura de la comunidad?

Valor Significado	Seminarios	%	Vinculación con la Colectividad	%	Cursos	%	Ayudas a Instituciones	%
Siempre	1	9.09%	2	18.18%	0	0%	1	9.09%
Ocasionalmente	7	63.6%	7	63.6%	7	63.6%	8	72.72%
Rara Vez	3	27.27%	2	18.18%	4	36.36%	2	18.18%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.12

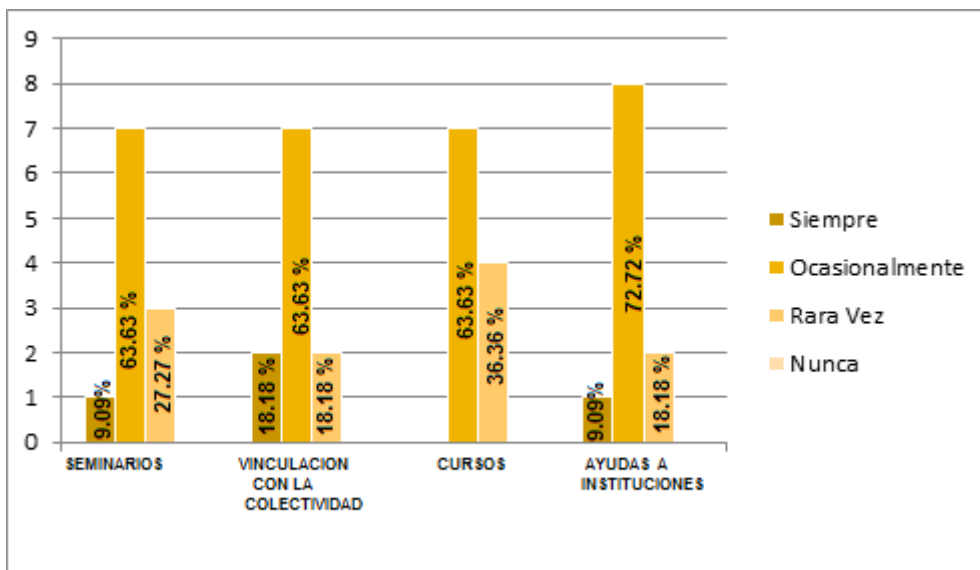


Gráfico N° 4.8





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los proveedores afirmaron las actividades que promueve la Planta para la educación y cultura de la comunidad están en un siempre la vinculación con la colectividad el 18%, los seminarios y las ayudas a instituciones están entre el 9%; ocasionalmente nos presenta las ayudas a instituciones el 72% , seguidos por los seminarios 64%, vinculación con la colectividad el 64%, cursos el 64%; en cuanto a una rara vez nos manifiestan que en un 36% se realizan cursos en un 36%; y , un 27% realizan seminarios , un 18% vinculación con la colectividad ;y, en un 18% ayudas a instituciones.

### 4.2.1.2 DISTRIBUIDORES.

#### Encuesta aplicada a los Distribuidores de la Planta de Cementos Guapán.

Después de haber realizado las respectivas encuestas a los 22 Distribuidores de la Planta de Cementos Guapán, del Cantón de Azogues se ha obtenido los siguientes resultados.

**1. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado al Medio Ambiente	8	36.4%
Reducción de Costos	10	45.5%
Buena Imagen	2	9.1%
Comportamiento Ético	2	9.1%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.13**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

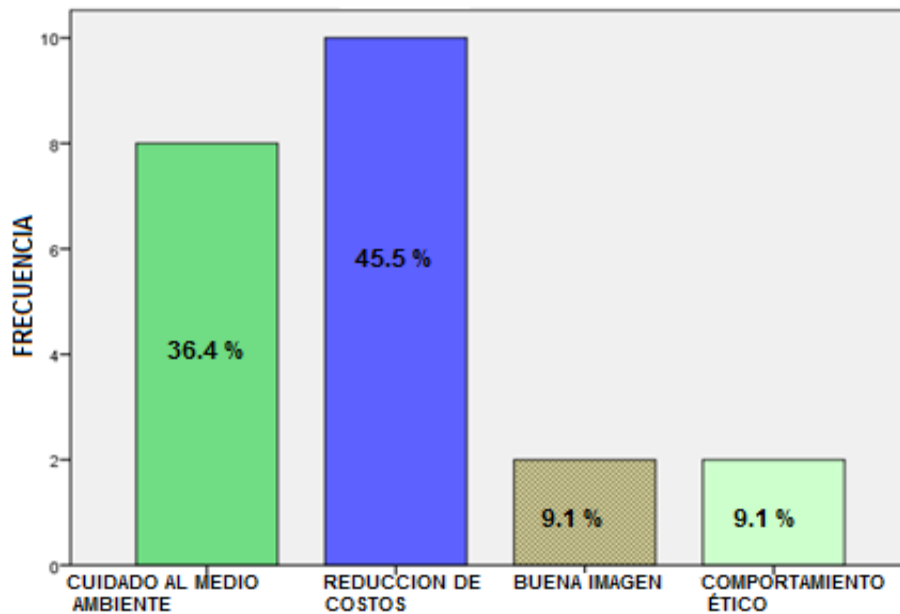


Gráfico N° 4.9

Dentro de principal valor de la Responsabilidad Social Empresarial los distribuidores respondieron en un 45.5% reducción de costos seguido por un 36.4% que es cuidado al Medio Ambiente; y finalmente en un 9.1% respondieron que es la buena imagen y el Comportamiento ético.

2. ¿Cree usted que la planta de cementos Guapán rinde cuentas claras por sus impactos: económicos, social y ambiental a sus partes interesadas?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	50%
No	11	50%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.14

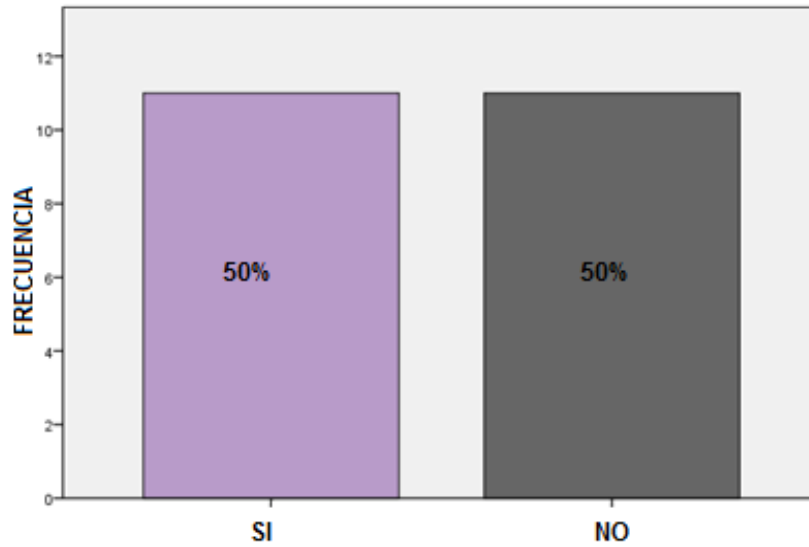


Gráfico N° 4.10

Con respecto a la pregunta que si la Planta rinde cuentas claras por sus impactos nos respondieron un 50% que sí y el otro 50% que no teniendo un equilibrio en esta pregunta.

3. **¿Considera usted que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	45.5%
No	12	54.5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.15



UNIVERSIDAD DE CUENCA

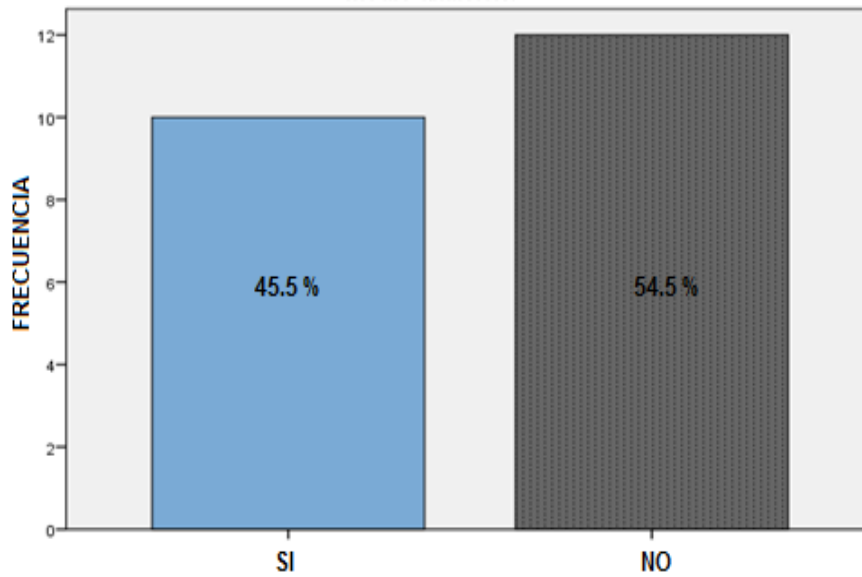


Gráfico N° 4.11

Con relación a esta pregunta nos manifiestan que en un 54.5% la Planta no es transparente en las actividades que desarrolla y afecta a la sociedad, y en un 45.5% nos dieron una respuesta positiva, manifestando una falta pequeña de información por parte de la Planta a sus Distribuidores.

4. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor auge?

Valor Significado	Honestidad	%	Integridad	%	Beneficio Económico	%
Siempre	4	18.18%	3	13.63%	10	45.45%
Ocasionalmente	13	59.09%	11	50%	9	40.90%
Rara Vez	5	22.72%	8	36.36%	2	9.09%
Nunca	0	0%	0	0%	1	4.54%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.16



UNIVERSIDAD DE CUENCA

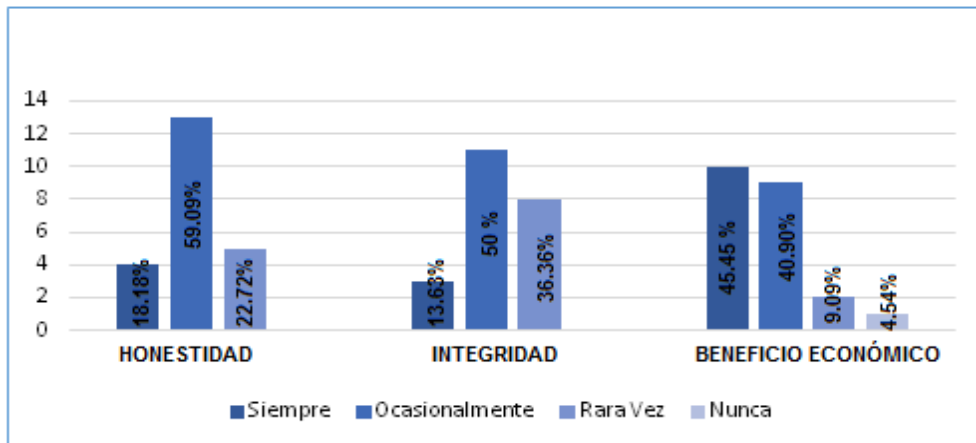


Gráfico N° 4.12

Se puede determinar de acuerdo a los siguientes resultados que la Planta aplica con mayor auge siempre los valores éticos en un 45% en relación a los beneficios económicos, seguidos por la Honestidad en un 18%, y la Integridad en un 14%. Ocasionalmente aplica en un 59% la honestidad, el 41% el beneficio económico y en un 5% la integridad. En una rara vez el 36% en integridad, el 23% la honestidad; y en un 9% el beneficio económico. Y finalmente en un nunca el 5% el beneficio económico.

**5. ¿Cree usted que la administración de la Planta Guapán atiende los intereses, requerimientos y necesidades de sus distribuidores?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	81.8%
No	4	18.2%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.17



UNIVERSIDAD DE CUENCA

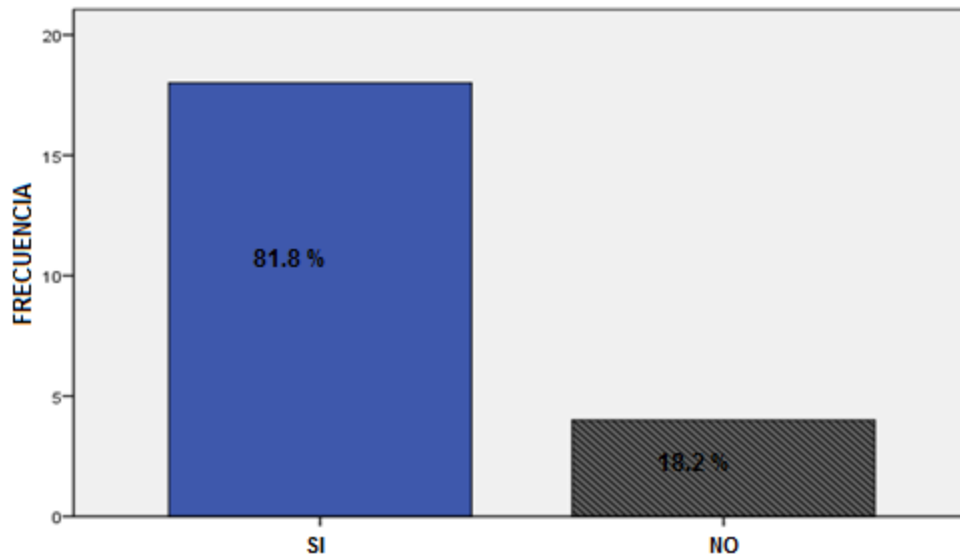


Gráfico N° 4.13

De acuerdo a la pregunta los Distribuidores nos manifiestan en un 81.8% que la Planta si atiende los requerimientos y necesidades de los mismos, mientras que en un 18.2% nos dicen que no.

6. ¿Conoce usted de las prácticas y políticas que aplica la Planta de Cementos Guapán a sus distribuidores?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	63.6%
No	8	36.4%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.1

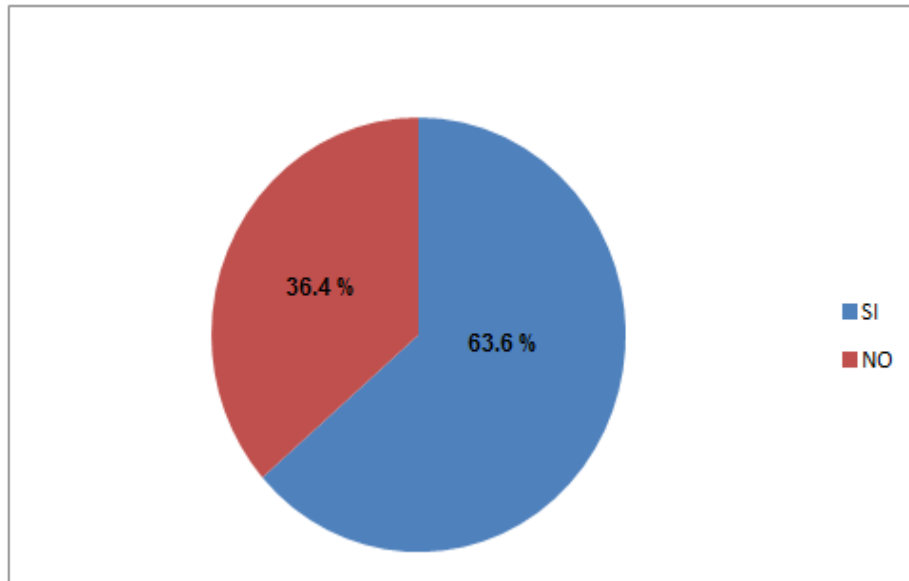


Gráfico N° 4.14

En este interrogante los distribuidores nos contestan que en un 63.6% si tiene conocimiento de las prácticas y políticas que aplica la Planta a los distribuidores; y en un 36.4% un desconocimiento del mismo.

**7. ¿Cuáles de las siguientes prácticas y políticas aplica la Planta de Cementos Guapán?**

Valor Significado	Relación Laboral		Condición De Trabajo		Salud Y Seguridad		Desarrollo Humano Y Formación	
		%		%		%		%
<b>Siempre</b>	7	31.82%	8	36.36%	11	50%	7	31.82 %
<b>Ocasionalmente</b>	7	31.81%	5	22.73%	4	18.18%	6	27.27 %
<b>Rara Vez</b>	1	4.54%	2	9.09%	0	0%	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%	0	0%	0	0%	2	9.09 %
<b>No Contestan</b>	7	31.82%	7	31.82%	7	31.82%	7	31.82 %
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla N° 4.19

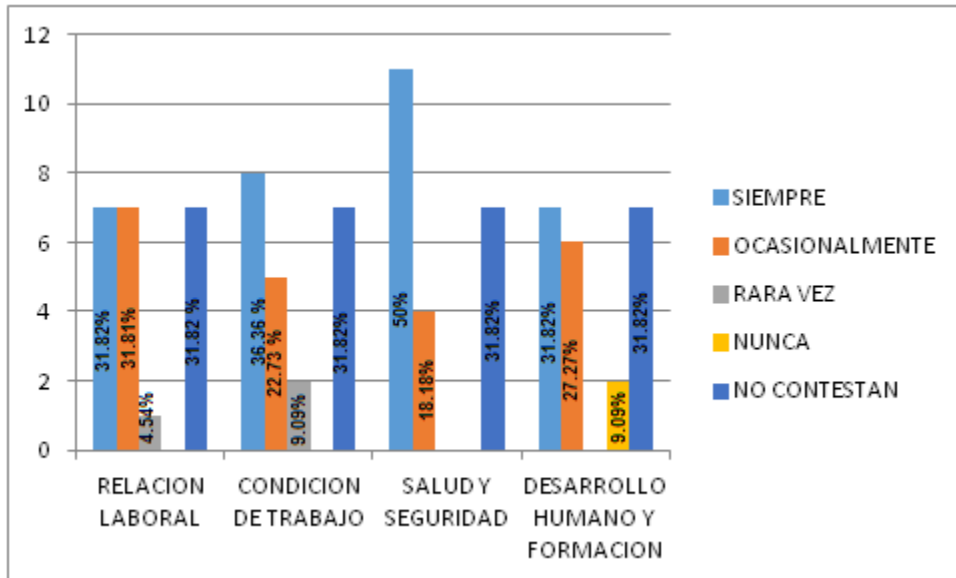


Gráfico N° 4. 15

En este interrogante se observa que las prácticas y políticas que aplica la Planta en un siempre: están en un 50% salud y seguridad; 36.36% la condición de trabajo; y en un 31.8% está la relación laboral y desarrollo humano y formación; en un ocasionalmente esta la relación laboral en un 31.81%, seguidos por el desarrollo humano y social en un 27.27%, luego está la condición de Trabajo en un 22.73% y la salud y seguridad en un 18.18%; en una rara vez esta el 9.09% la condición de trabajo; y , el 4.54% la relación laboral; y en un nunca el 9.09% desarrollo humano y formación.





8. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán guarda privacidad de información de sus consumidores?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	100%
No	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.20

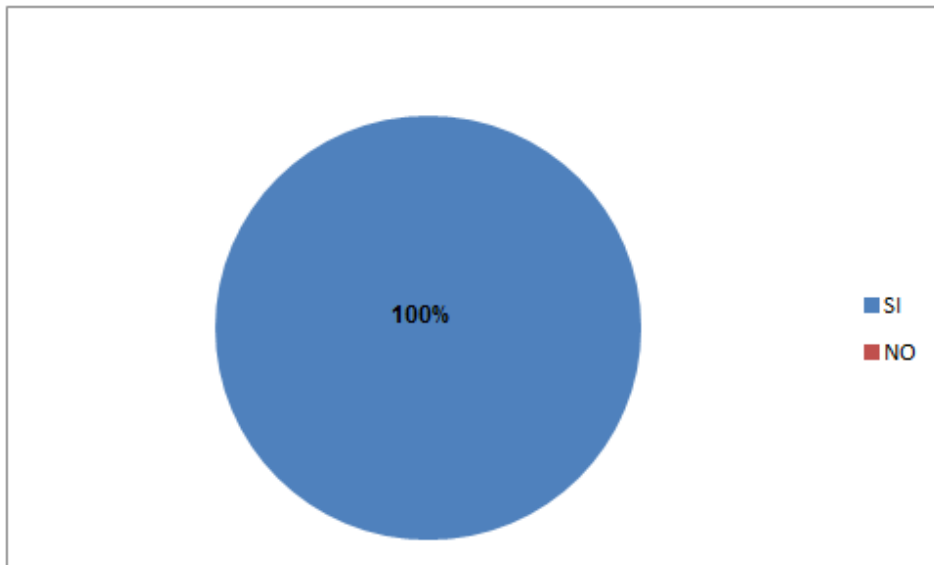


Gráfico N° 4.16

En esta interrogante los distribuidores nos afirman el 100% de que la Planta si guarda privacidad de información de los mismos.



9. ¿Cree usted que el servicio de atención al cliente que presta la Planta de Cementos Guapán satisface las necesidades de sus consumidores?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	63.6%
No	8	36.4%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.21

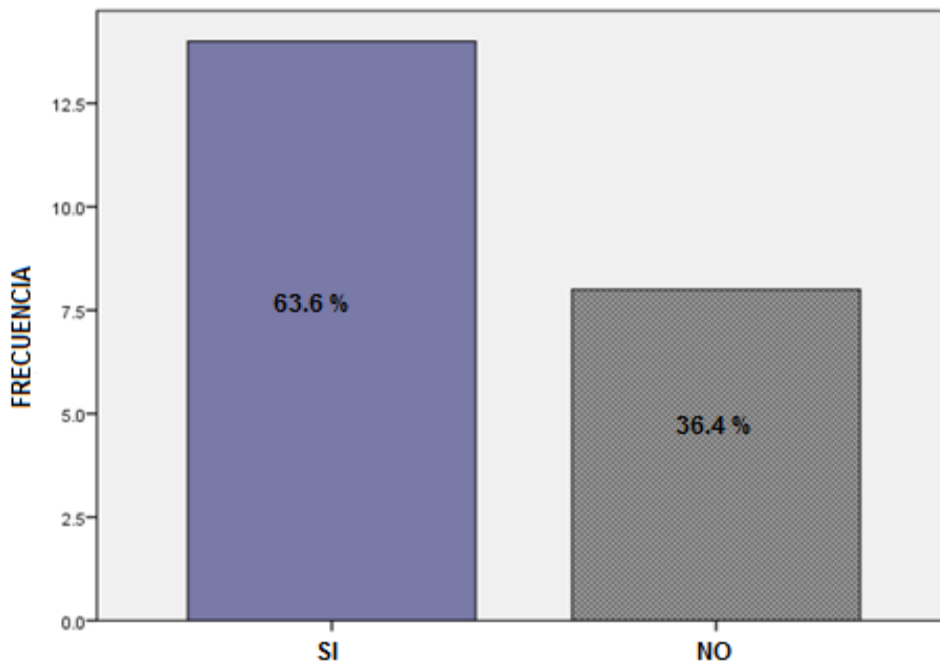


Gráfico N° 4.17

El Servicio que presta la Planta a sus distribuidores los satisface en un 63.6%, frente a una respuesta negativa del 36.4%.



10. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted por la información brindada por parte de la Planta de Cementos Guapán, sobre los conocimientos de sus derechos y responsabilidades?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	2	9.1%
Satisfecho	16	72.7%
Poco Satisfecho	4	18.2%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.22

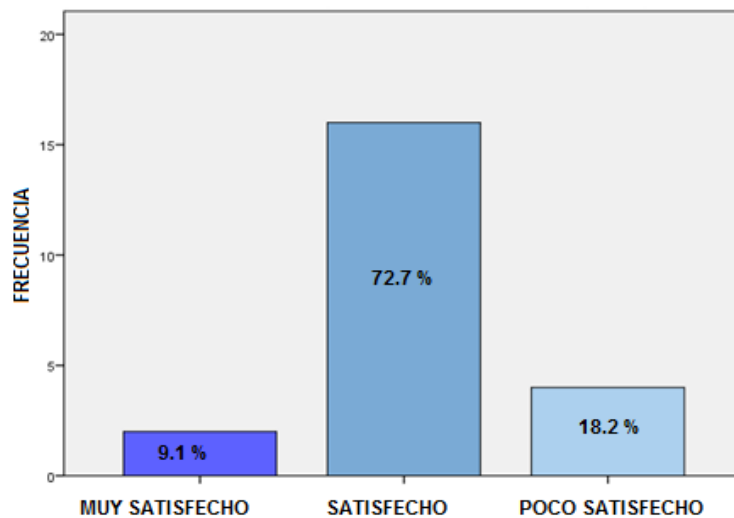


Grafico N° 4.18

En esta interrogante nos demuestran una satisfacción de información brindada por parte de la Planta a sus distribuidores en un 72.7%, seguidos por un 18.2% que están poco satisfechos y finalmente muy satisfechos en un 9.1%.



11. ¿Cuáles de estas actividades cree usted que la Planta de Cementos Guapán promueve la educación y cultura de la comunidad?

Valor Significado	Seminarios	%	Vinculación Con La Colectividad	%	Cursos	%	Ayudas A Instituciones	%
Siempre	2	9.09%	4	18.18%	2	9.09%	4	18.18%
Ocasionalmente	5	22.72%	14	63.63%	10	45.45%	16	72.72%
Rara Vez	7	31.81%	3	13.63%	7	31.81%	2	9.09%
Nunca	8	36.36%	1	4.54%	3	13.63%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.23

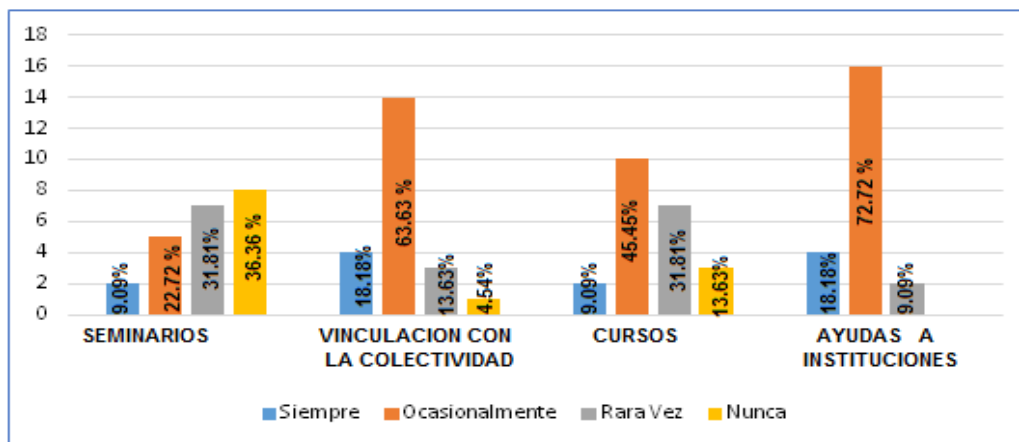


Gráfico N° 4.19

Las actividades que promueve la Planta a la educación y cultura de la comunidad está en un siempre: el 18% vinculación con la colectividad y ayudas a instituciones; en un ocasionalmente esta ayudas a instituciones en un 73%, vinculación con la colectividad en un 64%, cursos en un 45% y los seminarios en un 23%; en una rara vez esta cursos en un 32%, seminarios en un 27%, vinculación con la colectividad en un 14% y 9% ayudas a instituciones.



#### 4.2.1.1 TRABAJADORES.

#### Encuesta aplicada a los Trabajadores de la Planta de Cementos Guapán.

Después de haber realizado las respectivas encuestas a los 14 trabajadores; de la Planta de Cementos Guapán, se ha obtenido los siguientes resultados.

#### 1. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial? Respuesta Única.

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado Al Medio Ambiente	9	64.3%
Reducción De Costos	4	28.6%
Buena Imagen	1	7.1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.24

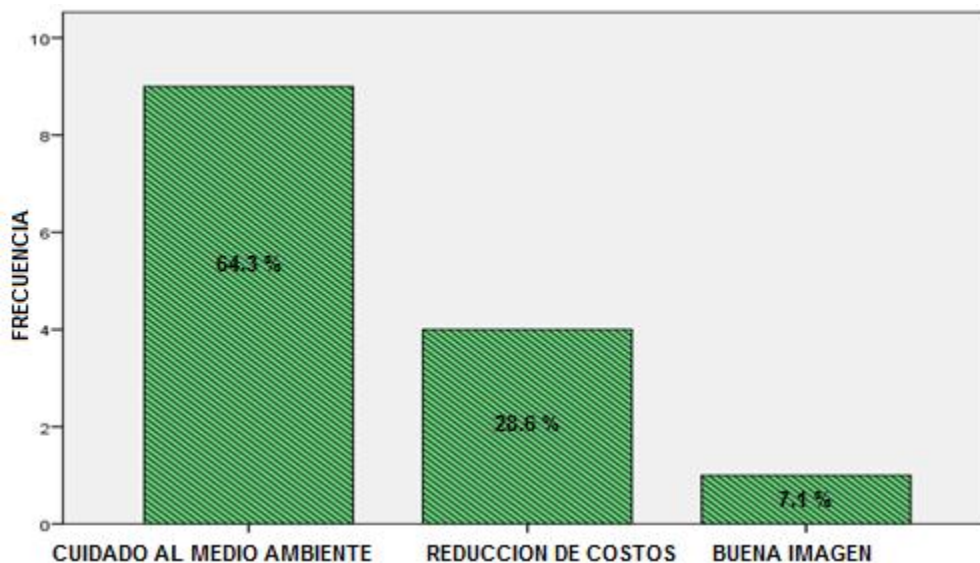


Gráfico N° 4.20

En esta interrogante nos manifiestan que el Valor principal de la Responsabilidad Social Empresarial debería ser el cuidado al Medio Ambiente con un 64.3%, seguido por una reducción de costos de 28.6% y finalmente 7.1% una buena imagen.



2. De los siguientes impactos, ¿Cuál considera usted que la planta de cementos Guapán rinde cuentas claras?

Valor Significado	Sociedad	%	Económico	%	Medio Ambiente	%
Siempre	5	35.7%	10	71.43%	7	50%
Ocasionalmente	2	14.2%	0	0%	0	0%
Rara Vez	1	7.14%	4	28.57%	4	28.57%
Nunca	6	42.8%	0	0%	3	21.43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.25

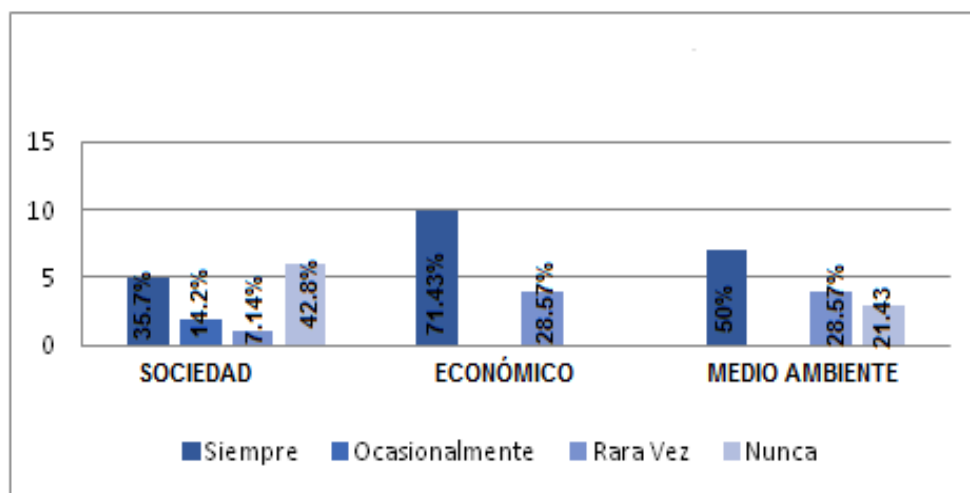


Gráfico N° 4.21

En esta interrogante los trabajadores nos responden que la Planta rinde cuentas claras por sus impactos en un Siempre: en lo económico en un 71.43% seguido por Medio Ambiente en un 50% para luego rendir a la sociedad en un 35.71%; ocasionalmente lo rinde en un 14.29% a la sociedad; rara vez lo hace en lo económico y Medio Ambiente en un 28.57%, y a la sociedad lo hace en un 7.14%, y un nunca lo hace a la sociedad en un 42.86% seguido por el Medio Ambiente en un 21.43%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3. ¿Considera usted que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.26

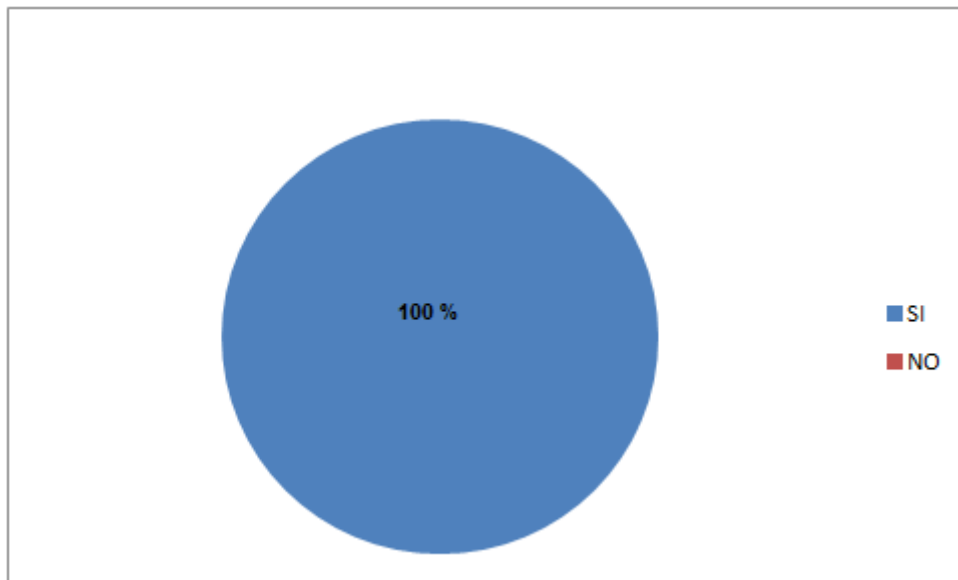


Gráfico N° 4.22

Los trabajadores nos dieron una respuesta positiva del 100% con respecto a que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta al medio ambiente.



4. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor auge?

Valor Significado	Honestidad	%	Integridad	%	Beneficio Económico	%
Siempre	12	85.71%	6	42.86%	10	71.42%
Ocasionalmente	2	14.29%	7	50%	2	14.29%
Rara Vez	0	0%	1	7.14%	2	14.29%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.26

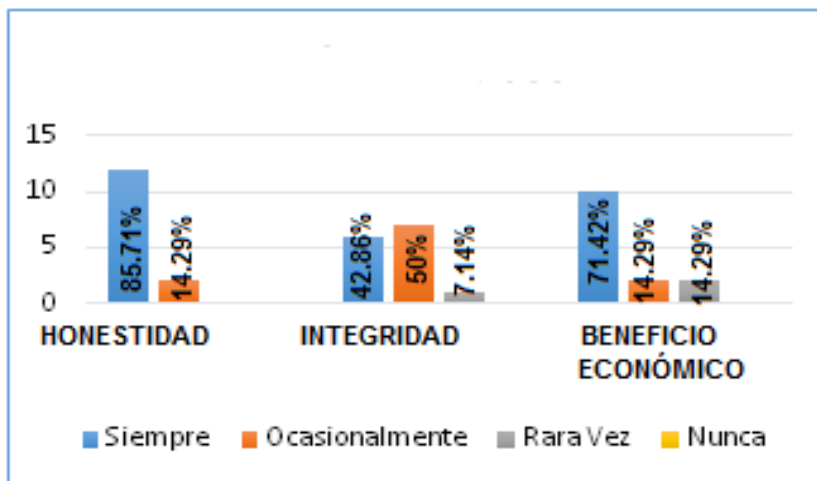


Gráfico N° 4.23

En esta interrogante los trabajadores nos responden que la Planta rinde cuentas claras por sus impactos en un siempre: en lo económico en un 71.43% seguido por Medio Ambiente en un 50% para luego rendir a la sociedad en un 35.71%; ocasionalmente lo rinde en un 14.29% a la sociedad; rara vez lo hace en lo económico y Medio Ambiente en un 28.57%, y a la sociedad lo hace en un 7.14%, y un nunca lo hace a la sociedad en un 42.86% seguido por el Medio Ambiente en un 21.43%.





5. ¿Cree usted que la administración de la Planta Guapán atiende los intereses, requerimientos y necesidades de sus trabajadores?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.28

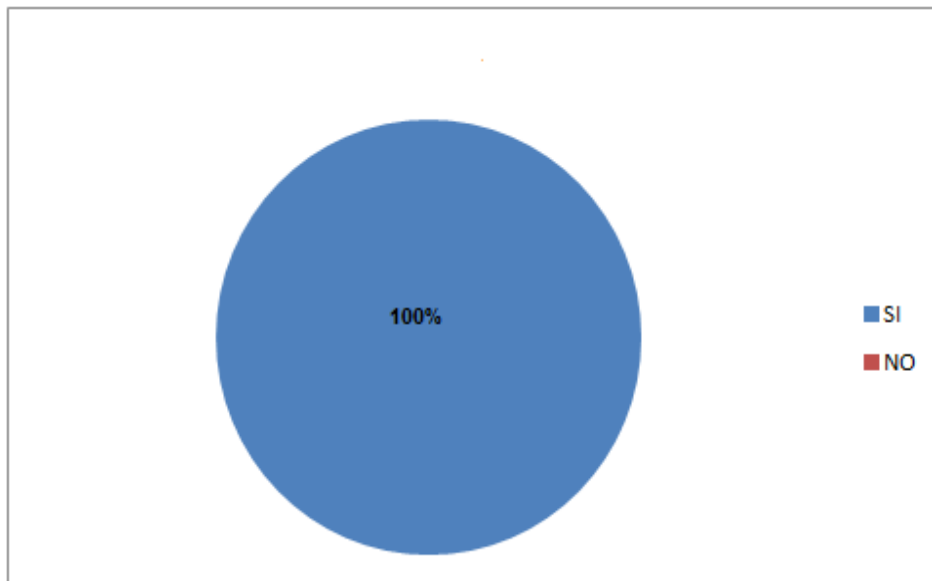


Gráfico N° 4. 24

En este interrogante los trabajadores manifiestan en un 100% que la Planta atiende los intereses y requerimientos de los mismos.



6. ¿Considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica adecuadamente los derechos humanos?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.29

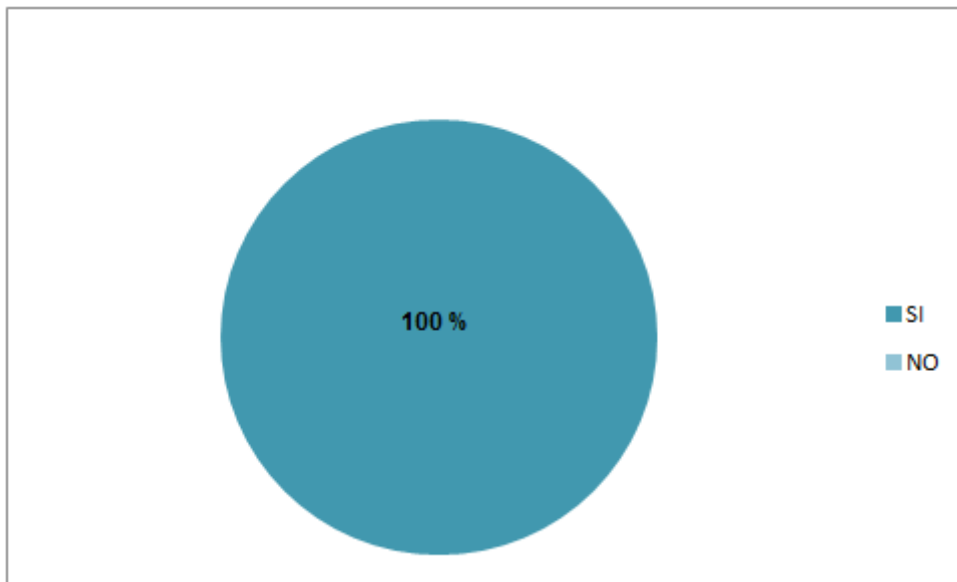


Gráfico N° 4.25

Igualmente en esta interrogante los trabajadores responden que la Planta aplica adecuadamente los derechos humanos en un 100%.



7. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán implementa decisiones adecuadas para lograr sus objetivos?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.30

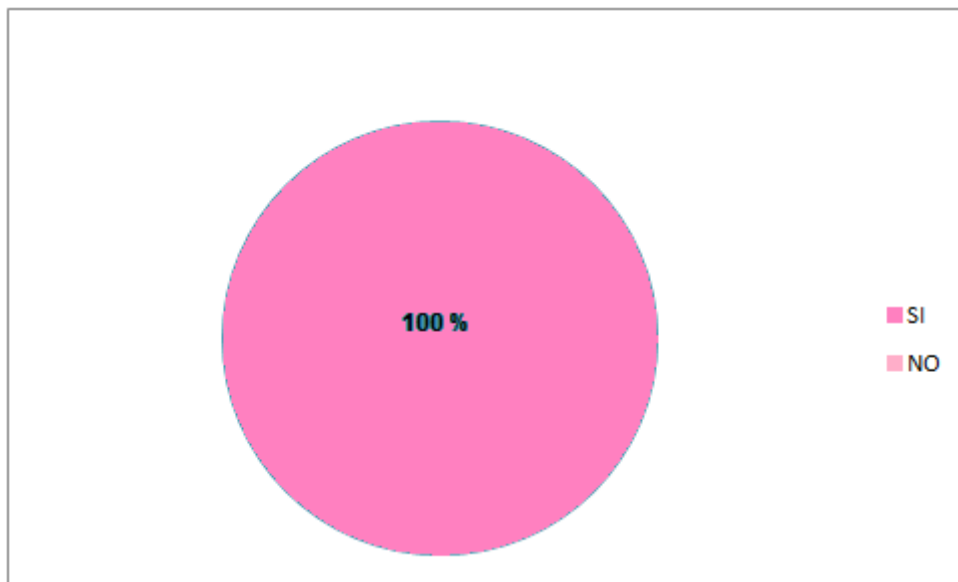


Gráfico N° 4.26

Tenemos en esta interrogante un 100% en que la Planta implementa decisiones adecuadas para lograr sus objetivos.



8. ¿Conoce usted de las prácticas y políticas que aplica la Planta de Cementos Guapán a sus trabajadores?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.31

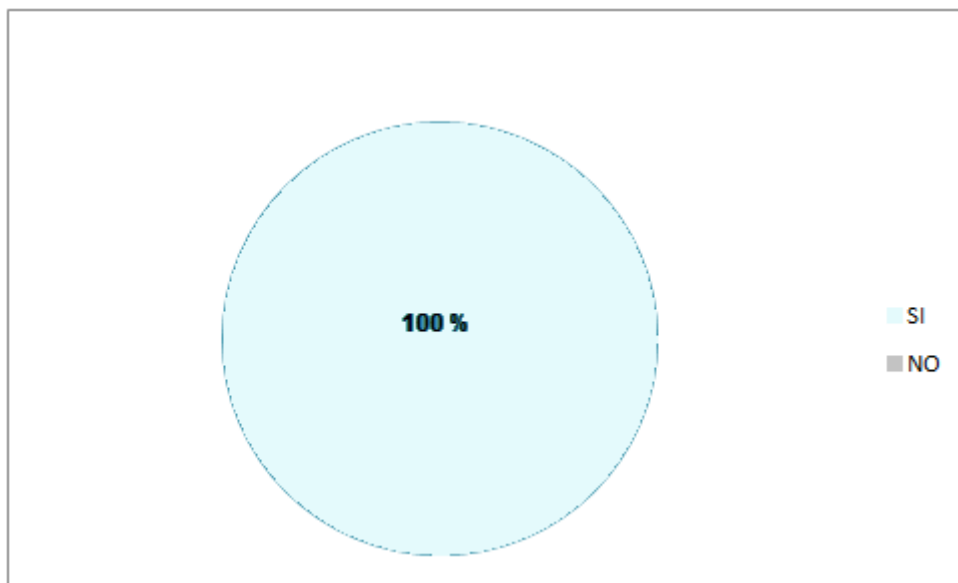


Gráfico N° 4.27

De igual forma nos responden que conocen en un 100% sobre las prácticas y políticas que aplica la Planta a sus trabajadores.



9. ¿Cuáles de las siguientes prácticas y políticas aplica la Planta de Cementos Guapán?

Valor Significado	Relación Laboral	%	Condición De Trabajo	%	Salud Y Seguridad	%	Desarrollo Humano Y Formación	%
Siempre	11	78.57%	6	42.86%	13	92.86%	5	35.71%
Ocasionalmente	3	21.43%	8	57.14%	1	7.14%	9	64.29%
Rara Vez	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.32

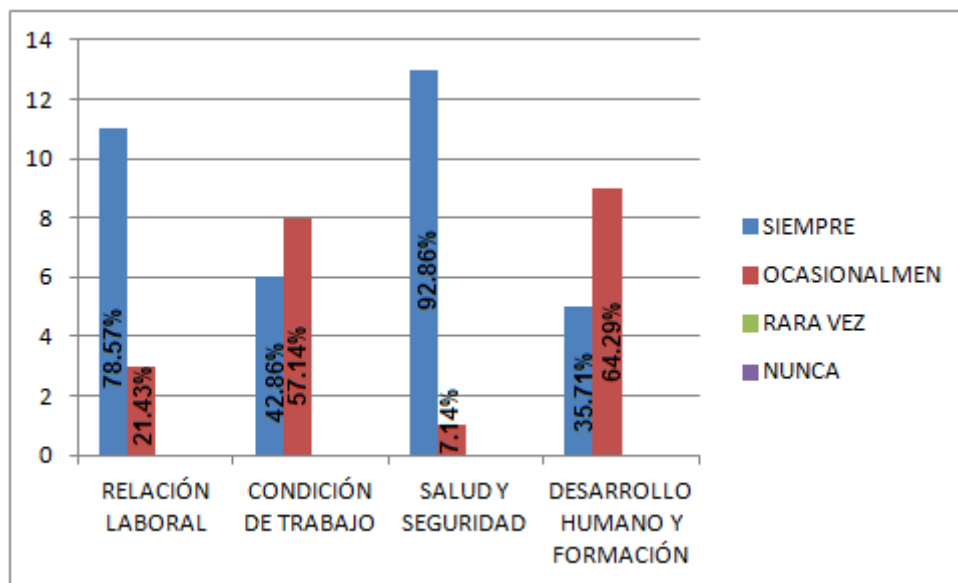


Gráfico N° 4.28

En esta interrogante los trabajadores nos responden que la Planta rinde cuentas claras por sus impactos en un siempre: en lo económico en un 71.43% seguido por Medio Ambiente en un 50% para luego rendir a la sociedad en un 35.71%; ocasionalmente lo rinde en un 14.29% a la sociedad; rara vez lo hace en lo económico y Medio Ambiente en un 28.57%, y a la sociedad lo hace en un 7.14%, y un nunca lo hace a la sociedad en un 42.86% seguido por el Medio Ambiente en un 21.43%.



10. ¿Con que frecuencia usted recibe una capacitación por parte de la Planta de Cementos Guapán?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	2	14.29%
Anual	12	85.71%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.33

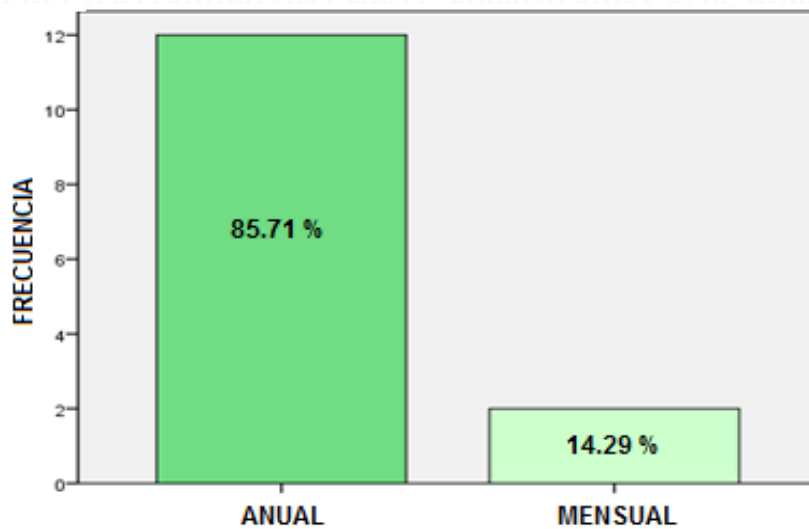


Gráfico N° 4. 29

La frecuencia de recibir una capacitación los trabajadores por parte de la Planta está en anualmente con un 85.71% y Mensualmente en un 14.29%.



11. ¿Qué tipo de incentivos usted recibe al momento de lograr sus objetivos dentro del puesto de su trabajo?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Económico	7	50%
Ascenso De Puesto	1	7.1%
Reconocimiento De Mejor Empleado	2	14.3%
Otros	4	28.6%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.34

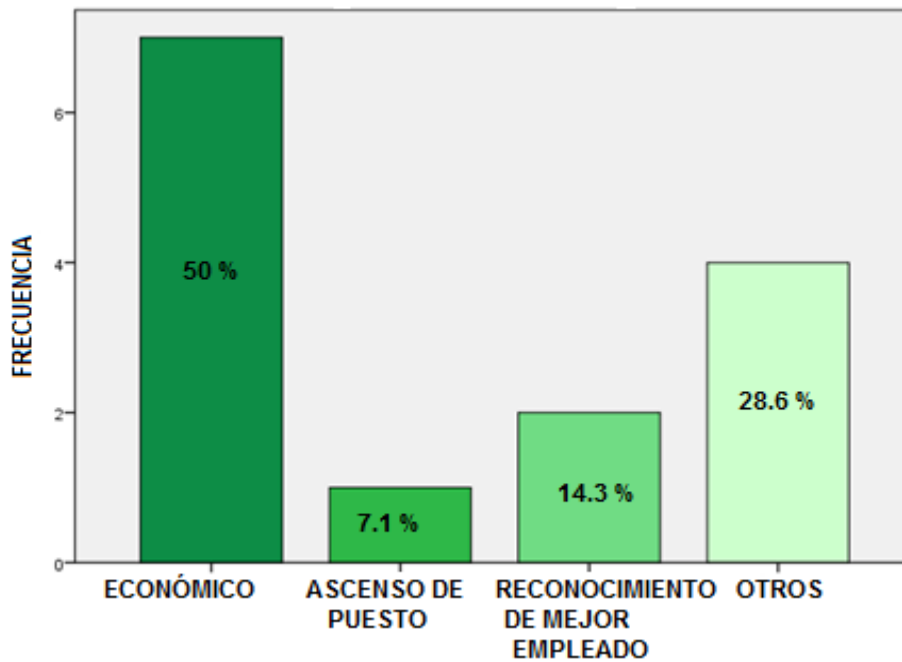


Gráfico N° 4.30

En este interrogante se determinó que el 50% de los trabajadores reciben beneficios económicos por parte de la Planta al lograr sus objetivos dentro del puesto de trabajo seguidos por otros incentivos el 28.6%, reconocimiento de mejor empleado en un 14.3% y con un ascenso de puesto el 7.1%.



12. De las siguientes opciones ¿Cuál considera usted que la gerencia toma en cuenta para el ascenso de puesto?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad	4	28.6%
Desempeño	9	64.3%
Otros	1	7.1%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.35

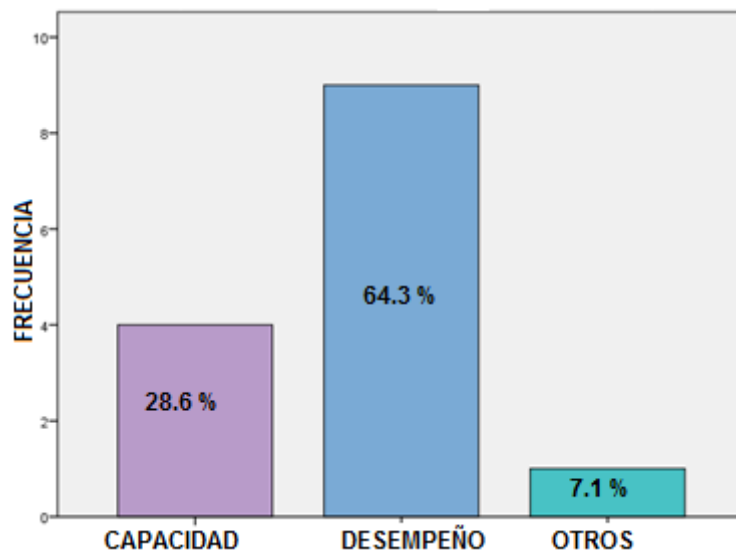


Gráfico N° 4.31.

En esta interrogante se determinó que la gerencia al momento de un ascenso de puesto considera en un 64.3% el desempeño del trabajador, seguido por la capacidad del mismo y en un 7.1% otros ascensos.





**13.¿Cuáles de estas actividades cree usted que la Planta de cementos Guapán promueve la educación y cultura de la comunidad?**

Valor Significado	Seminarios	%	Vinculación Con La Colectividad	%	Curso s	%	Ayudas A Instituciones	%
Siempre	4	28.57%	6	42.85 %	6	42.85%	4	28.57%
Ocasional mente	3	21.43%	1	7.14%	3	21.43%	4	28.57%
Rara Vez	3	21.4%	7	50%	4	28.57%	4	28.5%
Nunca	4	28.75%	0	0%	1	7.14%	2	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.36

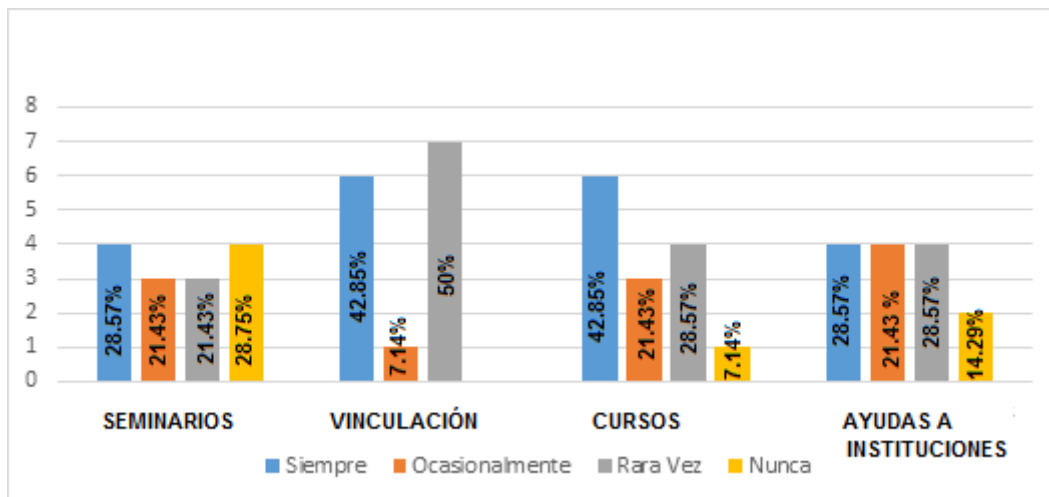


Gráfico N° 4.32

En esta interrogante los trabajadores nos manifiestan que siempre aplica la Planta las actividades que promueve a la educación y cultura de la comunidad siendo la vinculación con la colectividad y los cursos en un 42.85% seguidos por los seminarios y las ayudas a instituciones en un 28.57%; ocasionalmente promueve ayudas a instituciones en un 28.57%,seminarios y cursos en un 21.43%, vinculación con la colectividad en un 7.14%; en un rara vez la vinculación con la colectividad en un 50%,cursos y ayudas a instituciones en un 28.57%, y los seminarios en un 21.4%; y , un nunca lo aplican los seminarios



UNIVERSIDAD DE CUENCA

en un 28.75%, ayudas a instituciones en un 14.29% y finalmente un 7.14% los cursos.

**14. De los siguientes factores ¿Cuál considera usted que la Planta Guapán afecta la estabilidad del ecosistema?**

Valor Significado	Utilización De Recursos	%	Localización	%	Residuos	%
Siempre	3	21,43%	4	28,57%	3	21,43%
Ocasionalmente	6	42,86%	3	21,43%	4	28,57%
Rara Vez	5	35,71%	7	50,00%	2	14,29%
Nunca	0	-	0	-	5	35,71%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N° 4.37

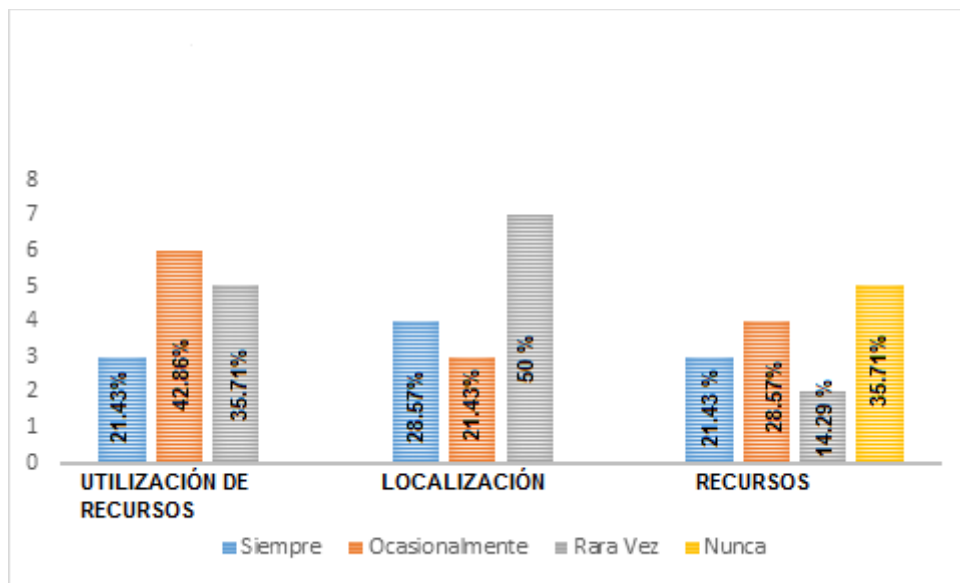


Gráfico N° 4.33

El factor que consideran los trabajadores que afecta a la estabilidad del ecosistema lo consideran en un siempre la localización de la Planta con un 28.57% seguidos por la utilización de recursos y los residuo en un 21.43%; un ocasionalmente nos manifiestan que se trata de la utilización de recursos con un 42.86%, los residuos con un 28.57%, y la localización en un 21.43%; y, en un rara vez se encuentra la localización con un 50%, utilización de recursos con un 35.71% y los residuos con un 14.29%; y , finalmente con un nunca nos dicen que afectan los residuos con un 35.71%.



15. De los siguientes asuntos ¿Cuál considera usted que no se aplica dentro de la Planta de Cementos Guapán?

Valor Significado	Anticorrupción	%	Practicas Y Políticas	%	Competencia Injusta	%	Promueve La Rs	%	Los Derechos Humanos	%
Siempre	11	78,57	3	21,43	3	21,43	3	21,43	7	50,00
Ocasional mente	3	21,43	5	35,71	2	14,29	4	28,57	3	21,43
Rara Vez	0	-	4	28,57	9	64,29	7	50,00	2	14,29
Nunca	0	-	2	14,29	0	-	0	-	2	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Tabla N° 4.38

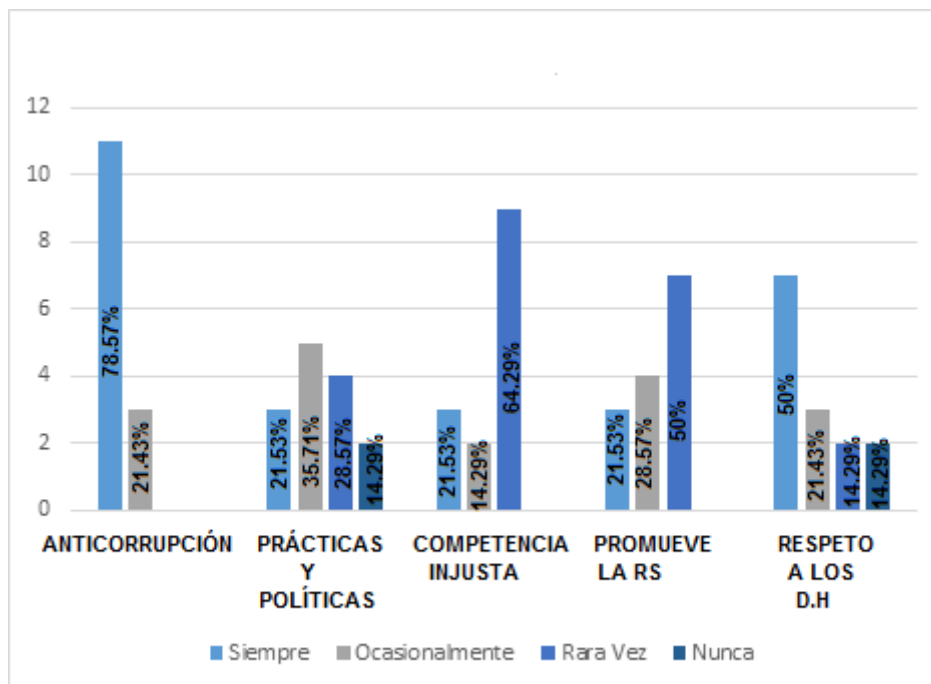


Gráfico N° 4.34



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En esta interrogante los trabajadores dieron como respuesta a los asuntos no aplicable que realiza la Planta, siempre no aplica la anticorrupción seguidos por la falta de respeto a los derechos humano con un 50%, las prácticas laborales , competencia injusta, promueve la RS en un 21.43%; ocasionalmente no aplica las prácticas y políticas en un 35.71%, no promueve la RS en un 28.57%, no aplica la anticorrupción y la falta de respeto a los derechos humanos en un 21.43%, y la competencia injusta en un 14.29%, y un rara vez no aplican la competencia Injusta en un 64.29%, no promueven la RS en un 50%,e igual las prácticas y políticas en un 28.57%, y la falta de respeto a los derechos humanos en un 14.29%; y en un nunca lo aplican las prácticas y políticas y la falta de Respeto a los derechos humanos en un 14.29%.

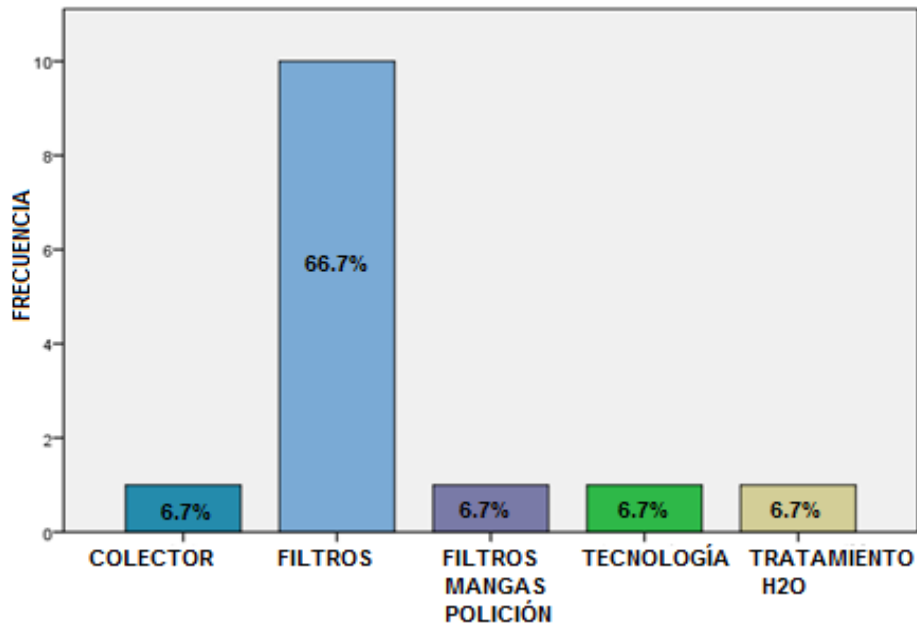
**16. ¿Qué considera usted que la Planta de Cementos Guapán utiliza para reducir el daño ambiental?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Colector	1	6.7%
Filtros	10	66.7%
Filtros Mangas	1	6.7%
Polución	1	6.7%
Tratamiento De H2o	1	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.39



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Gráfico N° 4.35**

En esta interrogante los trabajadores manifiestan que la Planta para reducir el daño ambiental utiliza los filtros en un 66.7%, seguidos por filtros de mangas, colectores, polución y tratamiento de H2O con un 6.7% cada uno.

### **4.2.1.2 COMUNIDAD.**

#### **Encuesta aplicada a la Comunidad de la Planta de Cementos Guapán.**

Después de haber realizado las respectivas encuestas a 313 moradores de la Planta de cementos Guapán, del Cantón de Azogues se ha obtenido los siguientes resultados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado Al Medio Ambiente	264	84.3%
Reducción De Costos	17	5.4%
Buena Imagen	2	0.6%
Comportamiento Ético	29	9.3%
Otros	1	0.3%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Tabla 4.40

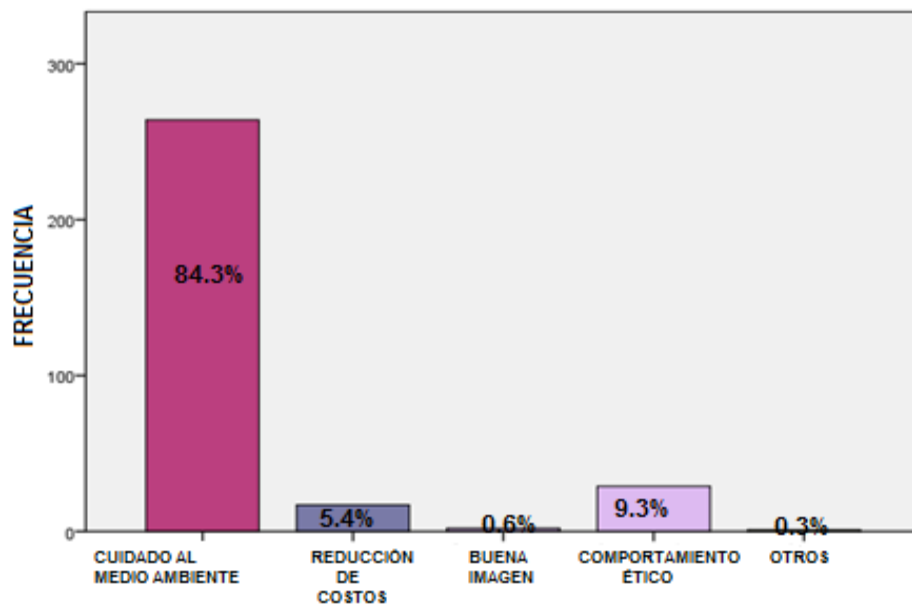


Gráfico N° 4.36

En esta interrogante de cuál debería ser el principal valor de la Responsabilidad Social Empresarial nos manifiestan el cuidado al medio ambiente en un 84.3% seguido por reducción de costos con un 5.4%, comportamiento ético un 9.3% y con una minoría; Imagen 0.6%, Otros con un 03. %



2. De los siguientes impactos, ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán rinde cuentas claras?

Valor Significado	Sociedad	%	Económico	%	Medio Ambiente	%
Siempre	34	10,86	5	1,60	19	6,07
Ocasionalmente	116	37,06	78	24,92	102	32,59
Rara Vez	84	26,84	153	48,88	109	34,82
Nunca	79	25,24	77	24,60	83	26,52
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>

Tabla 4.41

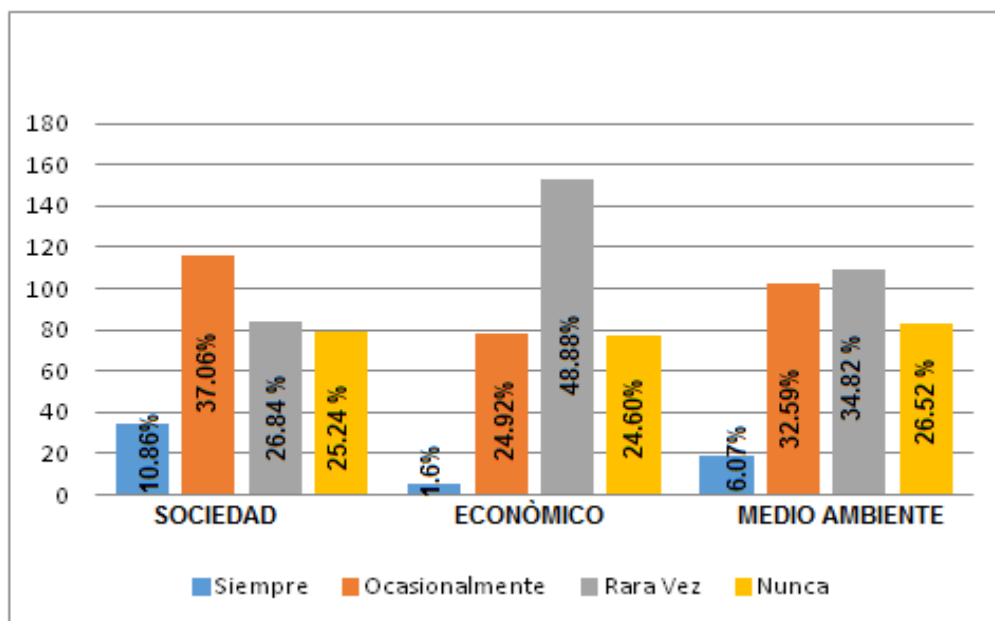


Gráfico N° 4.37



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

En cuanto a la rendición de cuentas claras en un siempre se encuentra la sociedad con un 10.86%, el medio ambiente con un 6.07% y en lo económico un 1.60%; ocasionalmente se encuentra la sociedad con un 37.06%, seguido por el medio ambiente con un 32.59% y lo económico con un 24.92%, en una rara vez esta lo económico con un 48.88%, el medio ambiente con un 34.82%, y la sociedad en un 26.84%, y en un nunca rinden cuentan al medio ambiente en un 26.52%, a la sociedad en 25.24%, y en lo económico un 24.60%.

**3. ¿Considera usted que la planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?**

<b>Valor Significado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	178	56.9%
No	135	43.1%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.42**





UNIVERSIDAD DE CUENCA

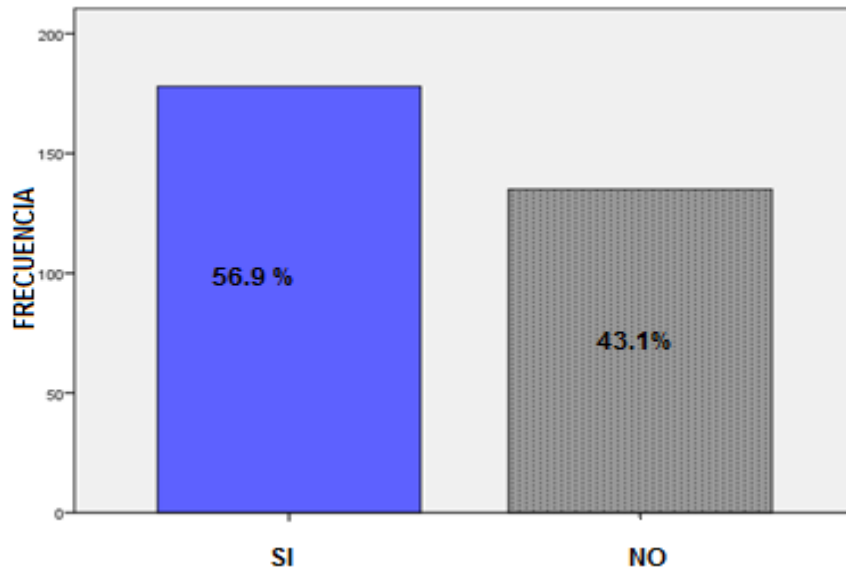


Gráfico N° 4.38

En esta interrogante nos manifiestan que la Planta si es transparente en aquellas actividades que afecta al medio ambiente en un 56.9%, y un 43.1% nos dan una respuesta negativa.

4. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor importancia?

	Honestidad	%	Integridad	%	Beneficio Económico	%
Siempre	74	23.64%	32	10.22%	105	33.55%
Ocasionalmente	112	35.78%	103	32.91%	86	27.48%
Rara Vez	93	29.71%	126	40.26%	70	22.36%
Nunca	34	10.86%	52	16.61%	52	16.61%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 4.43



UNIVERSIDAD DE CUENCA

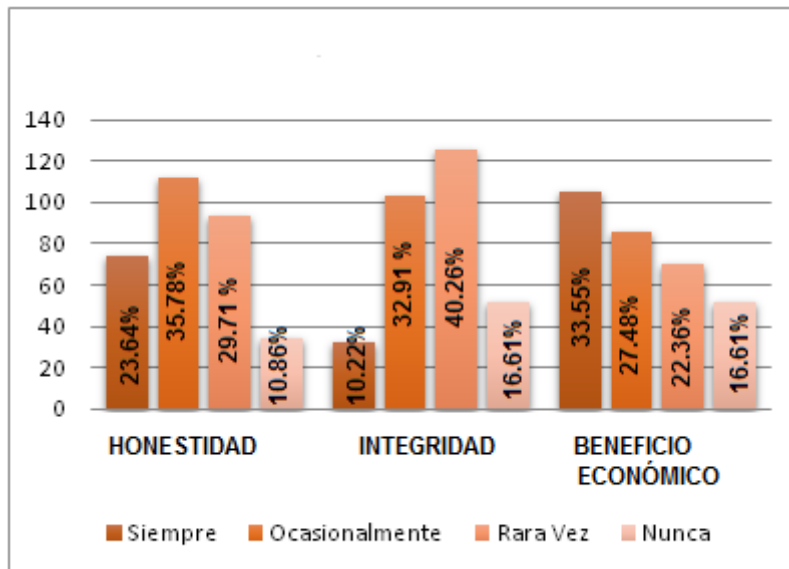


Gráfico N° 4.39

En esta interrogante se observa que en un Siempre la Planta aplica el valor ético del beneficio económico del 33.55%, la honestidad en un 23.64%, la integridad en un 10.22%; y un ocasionalmente lo aplican la honestidad en un 35.78% seguidos por la integridad en un 32.91% y el beneficio económico en un 27.48%; en una rara vez lo aplican la integridad en un 40.26%, la honestidad en un 29.71% y el beneficio económico en un 22.36% ; y, finalmente en nunca lo aplican la integridad y el beneficio económico en un 16.61%, la honestidad en un 10.86%.

5. ¿Cree usted que la administración de la planta Guapán atiende los intereses, requerimientos y necesidades de su comunidad?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	133	42.5%
No	180	57.5%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 4.44



UNIVERSIDAD DE CUENCA

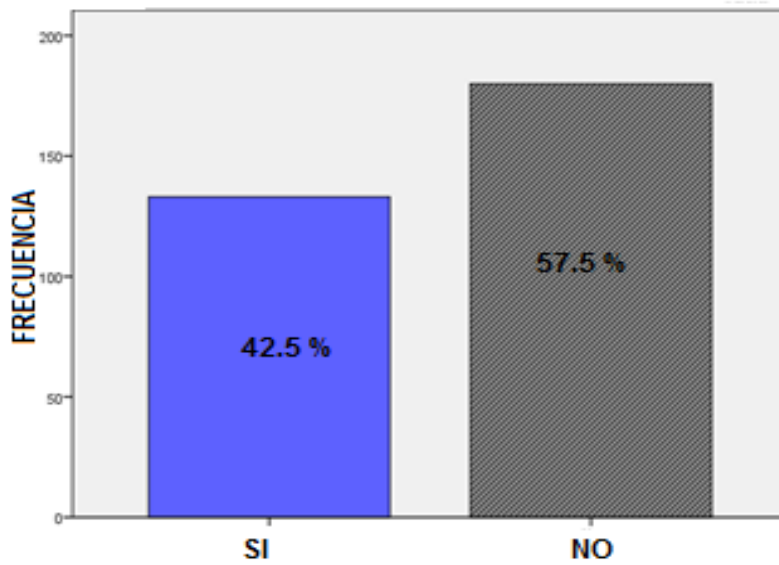


Gráfico N° 4.40

En esta interrogante el 57.5% manifiesta que la Planta no atiende los intereses y requerimientos de la comunidad; y, en un 42.5% lo dice que si lo hace.

6. **¿Considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica adecuadamente los derechos humanos?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	184	58.8%
No	129	41.2%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 4.45



UNIVERSIDAD DE CUENCA

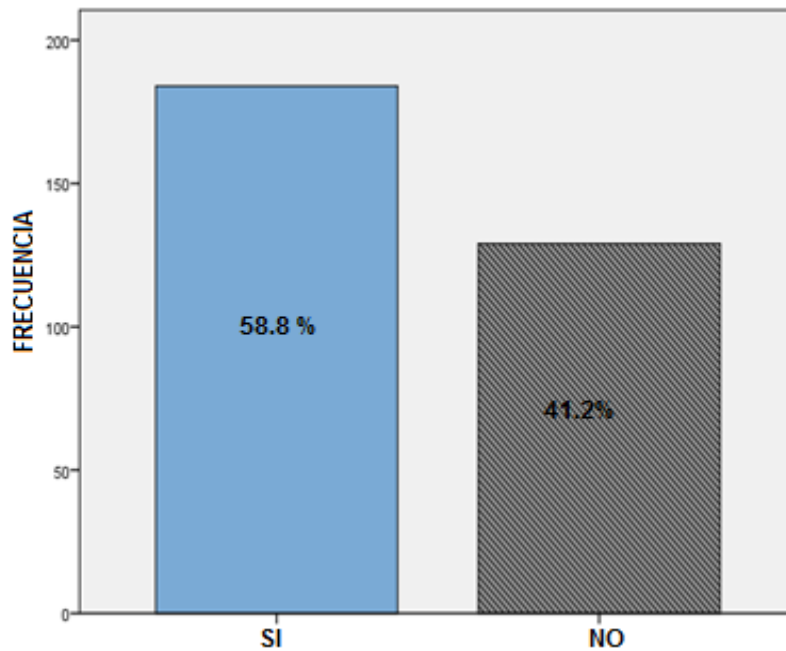


Gráfico N° 4.41

En esta interrogante que el 58.8% del total de los encuestados manifiestan que la Planta si aplica adecuadamente los derechos humanos mientras que el 41.2% lo dice que no lo aplica.

**7. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán implementa decisiones adecuadas para lograr sus objetivos?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	218	69.6%
No	95	30.4%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 4.46



UNIVERSIDAD DE CUENCA

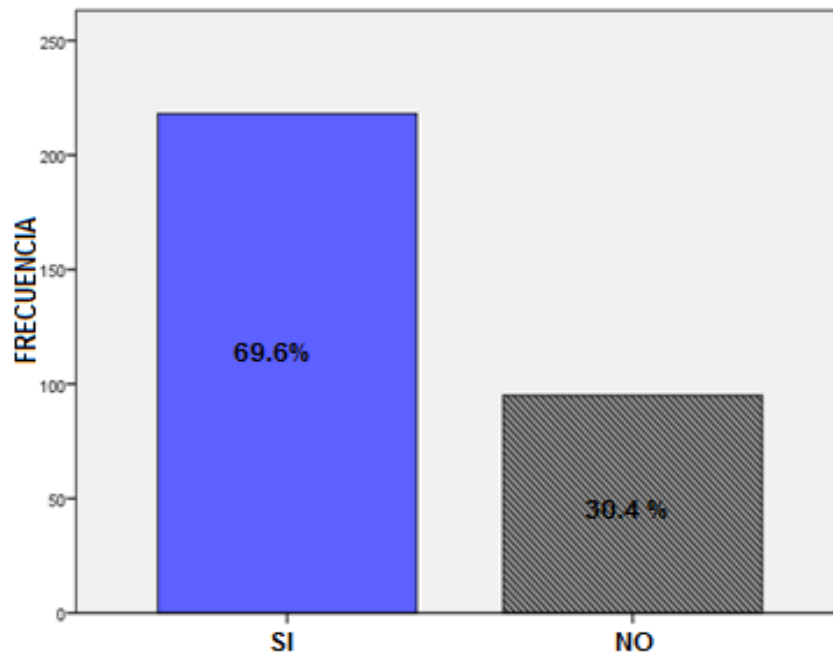


Gráfico N° 4.42

En esta interrogante se observa que el 69.6% de los encuestados afirman que la Planta si implementa decisiones adecuadas para lograr sus objetivos y el 30.4% dijeron que no implementan.

8. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán ha ayudado en la resolución de problemas de la comunidad?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	28.4%
No	224	71.6%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 4.47



UNIVERSIDAD DE CUENCA

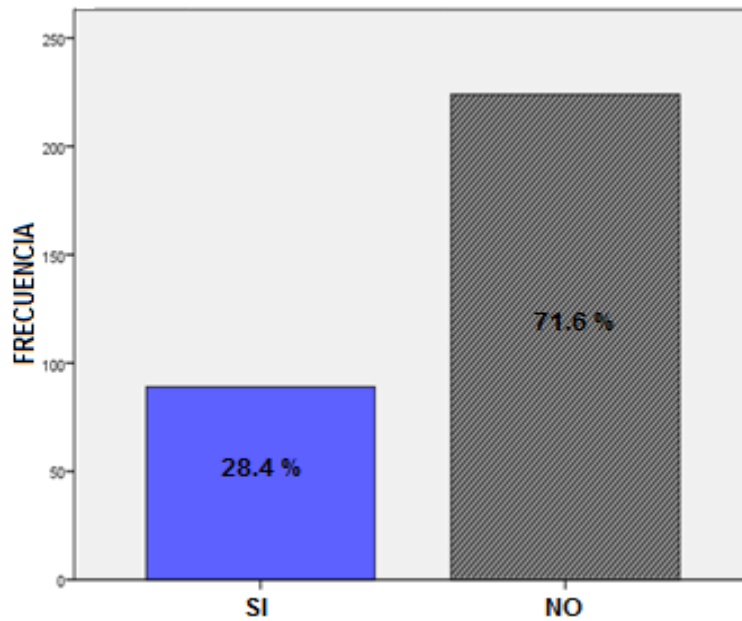


Gráfico N° 4.43

En esta interrogante nos manifiestan que la Planta que no ha ayudado en la resolución de problemas de la comunidad en un 71.6% mientras que en un 28.4% nos dicen que la Planta si los ha ayudado.

9. ¿Cree usted que la Planta ha reducido la contaminación en relación a años anteriores?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	143	45.7%
No	170	54.3%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 4.48



UNIVERSIDAD DE CUENCA

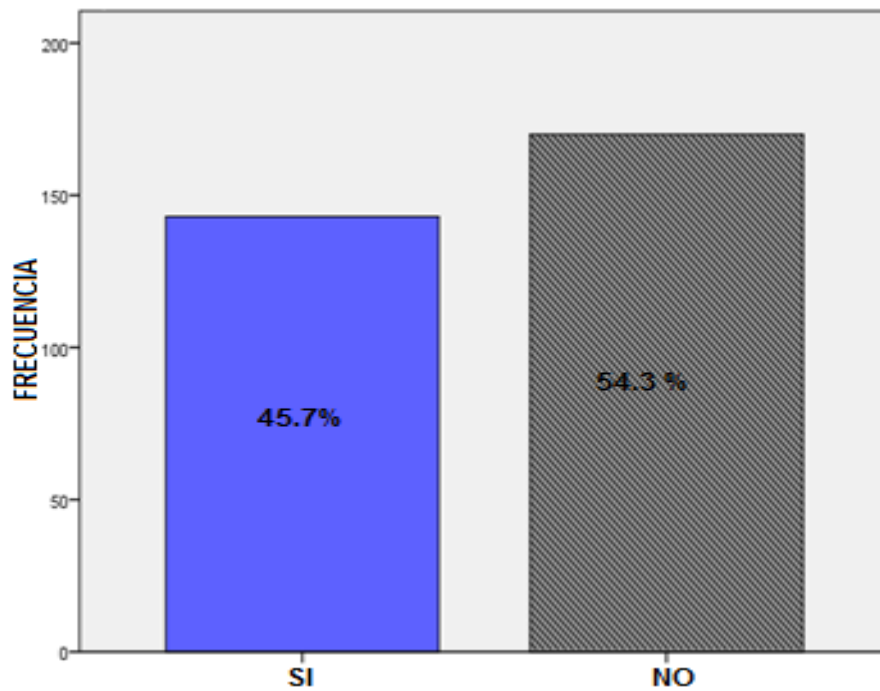


Gráfico N° 4.44

En esta interrogante la comunidad responde que la Planta no ha reducido su contaminación con relación a años anteriores en un 54.3% y un 45.7% nos dicen que Sí.

10. ¿Con que frecuencia usted es afectado con la ubicación de la Planta de Cementos Guapán en este sector?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	169	54%
Poco	127	40.6%
Nada	17	5.4%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.49



UNIVERSIDAD DE CUENCA

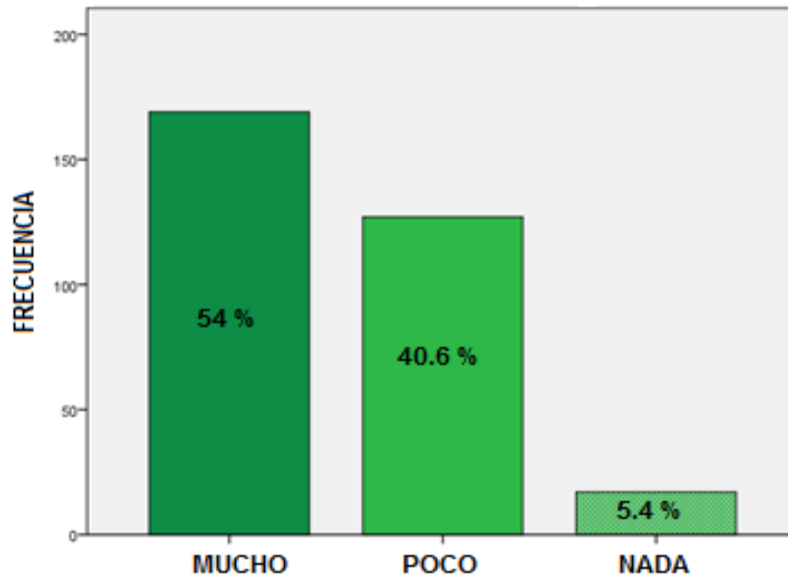


Gráfico N° 4.45

En esta interrogante se observa que las personas que viven alrededor de Planta son afectadas mucho en un 54%, seguido por un poco en un 40.6%, y finalmente un nada con un 5.4%.

**11. Dentro de los siguientes factores de riesgo ¿Cuál cree usted que es el que más le afecta su salud?**

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Polvo	274	87.5%
Ruido	20	6.4%
Daño de Vías	19	6.1%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.50





UNIVERSIDAD DE CUENCA

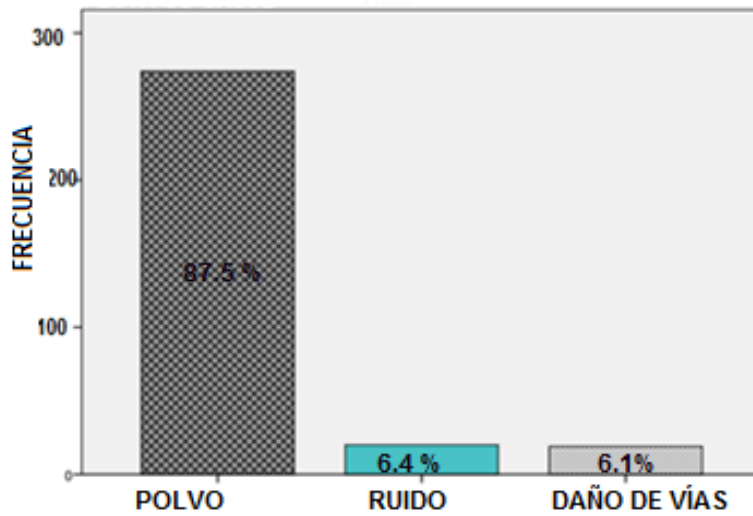


Gráfico N° 4.46

Dentro de los factores de riesgo el que más afecta la salud de la comunidad es el polvo con un 87.5%, seguido por el ruido con un 6.4% y finalmente el daño de vías con un 6.1%.

12. ¿A recibido usted alguna ayuda por parte de la Planta de Cementos Guapán al verse afectado por las actividades que realiza?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	8%
No	288	92%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 4.51



UNIVERSIDAD DE CUENCA

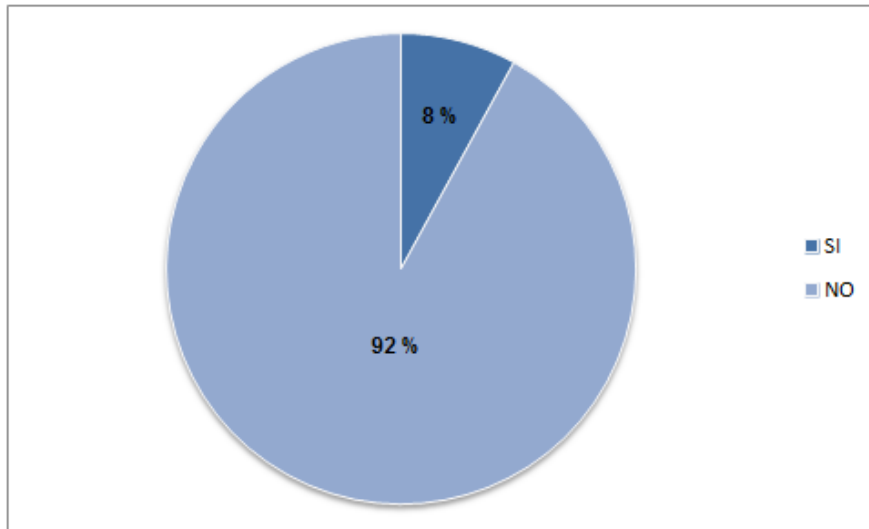


Gráfico N° 4.47

En esta interrogante se observa que el 92% del total de los encuestados no ha recibido ninguna ayuda por parte de la Planta al verse afectados por los daños que ocasiona, mientras que el 8% si lo ha recibido.

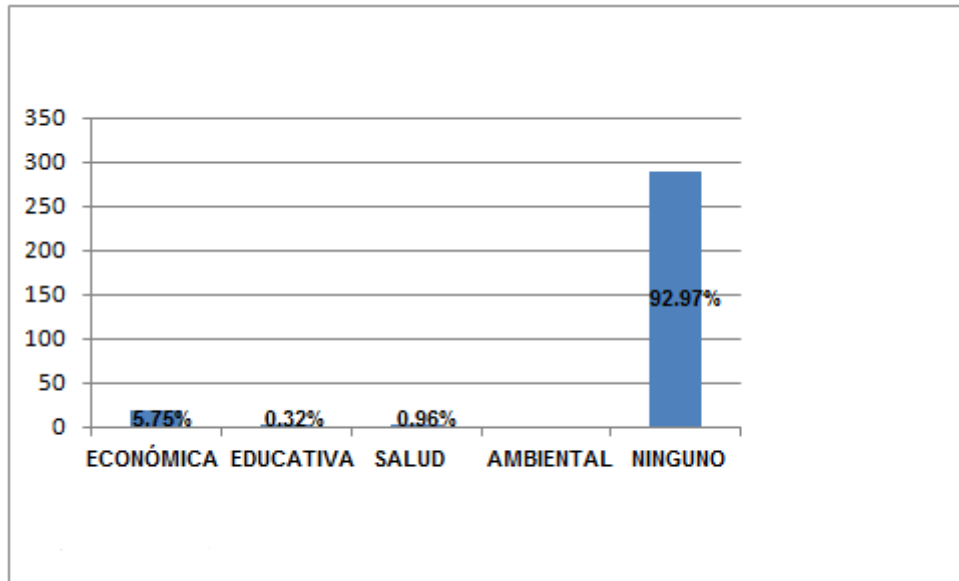
13. ¿De qué forma a recibido usted la ayuda por parte de la Planta de Cementos Guapán?

Valor Significado	Frecuencia	Porcentaje
Económica	18	5.75%
Educativa	1	0.32%
Salud	3	0.96%
Ambiental	0	-
Ninguno	289	92.97%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 4.52



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



**Gráfico N° 4.48**

En esta interrogante se observa que el 92.97% no ha recibido ninguna ayuda por parte de la Planta frente a los daños que ocasiona al producir el cemento, mientras que en un porcentaje del 5.75% nos manifiesta que lo han recibido en forma económica, y finalmente esta en lo educativo y salud con un bajo porcentaje.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Planta de Cementos Guapán.

### Proveedores.

**Estrategia 1** Verificar que los proveedores oferten sus productos de una manera socialmente responsable para sus organizaciones en este caso a la Planta de Cementos Guapán.

#### Propuesta:

Realizar visitas semestrales a los proveedores para comprobar que están cumpliendo la RSE en forma efectiva de acuerdo a los siguientes juicios.

- 🕒 **Disposiciones legales:** que cumplan con todos sus requerimientos legales; como el pago de impuestos, sueldos y todo lo que la ley solicita.
- 🕒 **Transparencia:** ratificar que los proveedores manejan información transparente en cuanto al uso de las 4 p (precios, producto, plaza y promociones), calidad, tiempo de entrega y descripción del producto.
- 🕒 **Medio ambiente:** verificar el correcto manejo de una gestión ambiental, con la certificación de las normas vigentes en el país.
- 🕒 **Trabajo infantil:** verificar el uso de la política de seguridad y salud ocupacional (no existencia de personal de menores de edad trabajando en las instituciones).

#### Recursos:

- 🕒 **Humanos:**  
Realizar las visitas a los proveedores mediante un representante tanto del departamento del medio ambiente como de la planta.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **Materiales:**

Una computadora donde se registra la información obtenida de la vigilancia.

### **Lugar:**

En las instituciones proveedoras.

### **Tiempo:**

Realizar en un tiempo estimado de 45 minutos a 1 hora.




### **Responsable:**

Los representantes de la planta y de las instituciones proveedoras.

### **Presupuesto:**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total.
Gastos de movilización	150	\$4,00	\$600,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$600,00</b>

### **Beneficios:**

-  La Planta conocerá la transparencia de cada proveedor en forma efectiva y eficiente de las actividades que realiza.
-  Los proveedores y la gerencia de la Planta Guapán mejorarán con la norma de RSE para el bien común y para la sociedad.
-  Las relaciones de estos dos actores se fortalecerán.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Distribuidores.

**Estrategia 2:** Proporcionar información a los distribuidores sobre nuevos mercados acerca de la eficiencia de la creación de productos y servicios que la Planta produce.

### Propuesta:

Publicitar mediante trípticos de los productos que ofrece la Planta tales como:

- 📌 Cemento
- 📌 Hormigón.

En donde se detallará cada producto, sus beneficios y efectos negativos.

### Recursos:

#### 📌 Humanos:

Elaborar trípticos bajo la responsabilidad y supervisión del departamento de marketing.

#### 📌 Materiales:

Papel couche brillo tamaño A4 a los dos lados.

### Presupuesto:

Descripción	Cantidad	Precio Total.
Papel couche brillo tamaño A4 a los dos lados.	500	\$132.16
<b>TOTAL</b>		<b>\$132.16</b>



**Beneficio:**

- 📍 La Planta incrementará su transparencia y responsabilidad al informar a sus distribuidores sobre los beneficios y efectos negativos de sus productos.

**Trabajadores.**

**Estrategia 3:** Ofrecer capacitaciones al directorio y a los gerentes de cada departamento sobre el tema de RSE.

**Propuesta:**

Capacitar una vez al año a los actores, debido a que este proceso lleva a optimizar continuamente las actividades, con el propósito de obtener personal socialmente responsable.

**Recursos:**

📍 **Humanos:**

1. Contratar un asesor experto en el tema de RSE.

📍 **Tiempo:**

Ejecutar en el mes de febrero.

📍 **Lugar:**

En un departamento de capacitaciones de la planta.

**Responsables:**

La gerente de la Planta y el asesor contratado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Presupuesto:**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total.
Persona contratada para la capacitación	2	\$400	\$800
<b>TOTAL</b>			<b>\$800</b>

**Beneficios:**

- ☞ Prevenir los riesgos de trabajo.
- ☞ Aumentar la rentabilidad de la empresa.
- ☞ Mejora el conocimiento de los puestos de trabajo.
- ☞ Eleva la moral del personal.
- ☞ Mejor comunicación en la organización.
- ☞ Mejora de responsabilidades de los empleados.
- ☞ Mejora de la ética profesional.

**Estrategia 4:** Realizar evaluaciones integrales sobre el desempeño de los trabajadores frente a la RSE.

**Propuesta:**

Realizar de manera anual este tipo de evaluación, usando como herramienta la aplicación de un cuestionario acorde al tema, pues esta herramienta





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

ayudará a proyectar a los trabajadores una perspectiva de su rendimiento lo más eficiente posible.<sup>1</sup>

Para poder cumplir esta estrategia se propone guiarse en el libro de Martha Alles "*Dirección Estratégica Recursos Humanos*", debido a que este libro se caracteriza por temas de Recursos Humanos y la información está detallada de cómo plasmarlo.

### Proceso de evaluación.

1. Se entregará un cuestionario al empleado evaluado (ver anexo 5).
2. El empleado entrega el resultado al asesor.
3. El asesor otorga dos informes: un informe que va dirigido al empleado evaluado y otro para el gerente, (Alles, 2008).<sup>2</sup>

### Factores a Evaluarse:

- 📌 Conocimiento del trabajo.
- 📌 Eficiencia.
- 📌 Honestidad.
- 📌 Responsabilidad.
- 📌 Iniciativa.
- 📌 Puntualidad.
- 📌 Trabajo en equipo.

### Recursos:

Para realizar esta herramienta, exponemos lo siguiente.

#### 📌 Humanos:

1. Contar con la gerencia de cada departamento capacitado para la obtención de resultados adecuados.

---

<sup>1</sup> : <http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimiento.shtml#ixzz3UmjAyPgL>

<sup>2</sup> Alles, M.A. (2008). Dirección Estratégica Recursos Humanos. Argentina: Granica



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

2. Ofrecer espacios a los jóvenes pasantes.

**Materiales:**

Útiles de oficina (impresiones, copias, esferos, etc).

**Tiempo:**

Aplicar las herramientas de evaluación en el mes de marzo (las evaluaciones a los 280 trabajadores se realizara en una semana) concluyendo con los resultados finales en un tiempo estimado de un mes.

**Lugar:**

En la Planta de Cementos Guapán.

**Responsables:**

Gerente de la Planta, el departamento de talento humano y el grupo de ayuda externa.

**Presupuesto:**

**Opción 1:**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Gastos de útiles de oficina (impresiones, copias, etc)			\$150.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$150.00</b>



**Beneficios:**

- 🕒 Mejora del rendimiento del empleado.
- 🕒 Optimizan los resultados de la Planta.
- 🕒 Mejora las relaciones de la Planta.
- 🕒 Mejora las áreas débiles.

**Comunidad.**

**Estrategia 5.** Incorporar programas de visitas médicas a los moradores (población afectada) cercanos a la planta.

**Propuesta:**

Atender y proteger a la comunidad más cercana, con tratamientos y prevención de enfermedades que son causadas por la contaminación.

**Recursos:**

🕒 **Humanos:**

1. Designar al médico de la Planta a nuevas actividades para un correcto tratamiento.
2. Pedir el apoyo de la facultad de medicina con su contingente de jóvenes médicos que estén cursando su residencia o internado.

🕒 **Tiempo:**

Realizar las visitas trimestralmente y con una duración aproximada de unos 20 a 30 minutos (visita por familia)

🕒 **Lugar:**

Sector de la Planta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Responsables:**

La administración de la planta (médico de la misma) y el grupo de ayuda externa.

**Presupuesto:**

**Opción 1:**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Jóvenes universitarios	5	\$50	\$250,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$250,00</b>

**Beneficios:**

- 🕒 La Planta cumplirá una trayectoria importante y adquirirá un valor ya que está siendo socialmente responsable con la comunidad.
- 🕒 Mejora en la calidad de vida de la comunidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Presupuesto anual del Plan de Responsabilidad Social  
Empresarial par la Planta de Cementos Guapán.**

**Opción 1:**

<b>Stakeholders</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Valor por estrategia</b>	<b>Valor stakeholders</b>
Proveedores	Estrategia 1	400,00	400,00
Distribuidores	Estrategia 2	132,16	132,16
Trabajadores	Estrategia 3	400,00	550,00
	Estrategia 4	150,00	
comunidad	Estrategia 5	1000,00	1000,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$2028,16</b>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## **CAPITULO 5**

---

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

---



## 5.1 CONCLUSIONES

Después de haber realizado esta investigación teórica y práctica sobre el Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), bajo criterio norma ISO 26000, en la planta de cementos Guapán del periodo 2014.

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

La RSE es fundamental para que una organización progrese y sea competitiva, dentro de la Norma ISO 26000 las organizaciones deberían regirse a principios y materias; ya que al principio era una norma voluntaria pero en la actualidad ya es un norma obligatoria que la directiva de cada organización debería tomar en consideración, en donde la mayoría de organizaciones en la actualidad trabajan y priorizan en ayudar y mantener el cuidado del medio ambiente, así como a la sociedad y/o comunidad y para que las organizaciones sigan creciendo deben estar sujetas a principios y materias antes mencionadas.

Los Stakeholders o las partes interesadas como otros lo conocen son una parte fundamental para las organizaciones en la planificación y funcionamiento en donde se toma en cuenta desde los accionistas hasta el usuario final como se presenta en la cadena de valor, los mismos que son importantes para dar el valor agregado.

Al tratarse de RSE en la Planta Guapán podemos manifestar las siguientes conclusiones que hemos llegado:

De acuerdo a los resultados obtenidos de los Stakeholders el principal valor de la RSE debería ser el cuidado al medio ambiente, debido que hoy en día la



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

mayoría de empresas asumen el compromiso de actuar de manera responsable garantizando el cuidado y conservación al medio ambiente y generando valor en un marco de desarrollo sustentable.

Dentro de los Principios de la Responsabilidad Social Empresarial, los stakeholder nos respondieron que la Planta de Cementos Guapán si cumple con el principio de Rendición de Cuentas en donde la dirección responde a quienes controlan los intereses de la Planta, además es transparente en las actividades que desarrollan y afectan a la sociedad lo cual significa que la Planta revela en una forma clara, precisa sobre las políticas, decisiones y actividades que viene desarrollando, mientras que los principales Valores éticos que mantiene la Planta es el beneficio económico y la honestidad, en cuanto a las prácticas y políticas que aplica la Planta la mayoría de los stakeholders tienen conocimiento de las mismas en las cuales estas se rigen al código de trabajo laboral teniendo un mayor auge en la salud y seguridad de los mismos, en cuanto a la privacidad de información la Planta reserva la información de sus stakeholders, dentro de la satisfacción de información brindada por parte de la planta los stakeholders se encuentran satisfechos. Las actividades que la Planta promueve para la educación y cultura de la comunidad son las más sobresalientes dentro del mismo están la vinculación con la colectividad y ayudas a Instituciones.

La Planta si atiende los intereses, requerimientos y necesidades que solicitan los stakeholders a excepción de los proveedores.

El servicio de atención que presta la planta a sus stakeholders satisface en su mayoría a los mismos.

Las partes interesadas se encuentran satisfechas por la información brindada por parte de la Planta sobre los derechos y responsabilidades que deben cumplir.

Los trabajadores reciben capacitaciones por parte de la Planta anualmente y los incentivos que reciben al lograr sus objetivos dentro del puesto del trabajo





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

lo reciben en forma económica; mientras que al momento de un ascenso de puesto es considerado el desempeño como papel fundamental para los trabajadores.

El factor con mayor influencia para la afección de la estabilidad del ecosistema se encuentra la localización y la utilización de recursos por parte de la Planta.

Los asuntos que no aplica la Planta son la anticorrupción, la competencia injusta y la falta del respeto a los derechos humanos.

La Planta para reducir el daño al medio ambiente utiliza los filtros los cuales ayuda a mantener un menor grado de contaminación.

Dentro de la implementación de decisiones adecuadas la Planta si cumple en su gran mayoría lo antes mencionado.

La comunidad en su mayoría manifiesta que la Planta no ha ayudado en la resolución de problemas, y aquellas personas que no han recibido ayuda al ver se afectados por la producción del cemento, y las que sí lo han recibido ha sido en forma económica.

Demostrando una negatividad en la mejora de contaminación a la comunidad, a la vez que están siendo afectados por la localización de la Planta, el factor de riesgo que más causa daño a su salud es el polvo.



## 5.2 RECOMENDACIONES.

Teniendo en cuenta que la responsabilidad empresarial es responsabilidad de todos; la adopción de la guía que pretende mejorar la elaboración y la implementación de una estrategia de responsabilidad y lograr cambios incrementales en prácticas específicas nos ayudará en:

La Planta de Cementos Guapán ha incorporado aspectos ambientales y de responsabilidad social a través de varias acciones dirigidas a mejorar el medio ambiente, los servicios, las relaciones con las partes interesadas de su entorno social y las condiciones de los trabajadores, sin embargo dentro del análisis podemos apreciar que a la Planta le falta que responda de una manera más responsable a la comunidad por los impactos que desarrolla día a día; no solo a la comunidad cercana sino también a aquellos moradores lejanos a la Planta pero que son afectados por la misma; para ello debería usar prácticas responsables que sean relevantes para su mercado en donde sus stakeholders estén solicitando o tengan ciertas expectativas.

Además trabajar en el gran objetivo de la UCEM-CEM Planta Industrial Guapán es consolidar una política que garantice el compromiso y gestión de los principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente, para que de esta forma mejore su transparencia, la calidad de vida de cada persona; en donde se agrupe con el desarrollo sostenible y el medio ambiente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## BIBLIOGRAFÍA.

ISO 26000. (2010). *Nueva Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social”*.

(s.f.). Obtenido de

[http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf).

Informe sobre la operación realizada en Cementera Guapán y Cementos Chimborazo S.A. (Julio de 2013). Obtenido de

<http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/12/Cemento1.pdf>

ALFAYA, V. (2002). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE). LA EMPRESA “SOSTENIBLE”*. Obtenido de

[http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/articulorsebiblioteca/alfaya\\_rse.pdf](http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/articulorsebiblioteca/alfaya_rse.pdf)

ALFAYA, V. (s.f.). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de

[http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/articulorsebiblioteca/alfaya\\_rse.pdf](http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/articulorsebiblioteca/alfaya_rse.pdf)

Cajiga, C.J. (s.f.). Concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf).

Carrión, C. R. (2014). Impacto de los stakeholders en el desarrollo competitivo del sector industrial de la provincia de El Oro.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2001). *Libro Verde*.

*Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Obtenido de

[http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/libro\\_verde\\_sobre\\_RSE.pdf](http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/libro_verde_sobre_RSE.pdf)

COMISIÓN EUROPEA. (2004). *Introducción a la responsabilidad social de las empresas para la pymes*. Obtenido de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<http://www.mundopymeabm.org.mx/pdf/IntroduccionResponsabilidadSocialEmpresas.pdf>

De Gerencia.com. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial* .

Expok News. (2009). *Historia de la Responsabilidad Social*.

FREEMAN, R. (1984). *Strategic Management, a Stakeholder. Approach*.

GUAPAN. (2012). *APLICACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/karokarrasco/industrias-guapn>

GUAPAN. (2012). *Industrias Guapán*. Obtenido de <http://www.industriasguapan.com.ec/la-empresa>

Gutiérrez, E. C. (s.f.). *ISO 26000 y Derechos Laborales. Reflexiones y perspectivas desde las organizaciones sindicales y ciudadanas*. Obtenido de <http://www.responsable.net/compartir/iso-26-000-derechos-laborales>

INECYC. (2012). *Instituto Ecuatoriano de Cemento y Hormigón*. Obtenido de <http://www.inecyc.org.ec/>

ISO 26000. (2014). *CÁTEDRA "LA CAIXA" DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA Y GOBIERNO CORPORATIVO*. Obtenido de <http://www.iese.edu/es/claustro-investigacion/catedras/la-caixa/>

Kosacoff, B. (2006). *Jornada de Responsabilidad Social Empresaria "Por una Argentina Socialmente Responsable"*. Buenos Aires.

Moro, O. Á. (29 de 5 de 2010). *La responsabilidad social empresarial impacta positivamente sobre los empleados*.

Oliveira, V. N. (2005). *Definición de Responsabilidad Social*.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Peña, G. (16 de Julio de 2014). Análisis de los componentes organizacionales de la Gobernación Zamora Chimchipe para determinar estrategias de mejoras aplicando la Responsabilidad Social Corporativa.

Prohumana. (1997). *Fundación Prohumana*.

Saa,A.R. (2014). : MODELO APLICATIVO ATTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEDICADA AL ALQUILER DE VEHÍCULOS A LARGO PLAZO. Quito.

SACOTO MA. AUGUSTA, ESQUIVEL KARLA. (2008). “*APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESOS EN LAS ÁREAS DEPRODUCCIÓN DE CEMENTO EN COMPAÑÍA INDUSTRIAS GUAPAN S.A.* Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/938/4/Indice.pdf>

Vallaeys, F. (2012). *Definición de la responsabilidad social: gestión de impactos y corresponsabilidad para la sostenibilidad*. Obtenido de [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2873:articulo-francois-vallaeys-consultor-internacional-en-responsabilidad-social-francia&catid=233&Itemid=966&showall=&limitstart=2&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2873:articulo-francois-vallaeys-consultor-internacional-en-responsabilidad-social-francia&catid=233&Itemid=966&showall=&limitstart=2&lang=es)

Wikipedia, E. (2010). *La teoría de los participantes es una teoría de la gestión organizacional y ética empresarial que se ocupa de la moral y los valores en la gestión de una organización*.

www.bsr.org. (2015). *Business for Social Responsibility*. Obtenido de [www.bsr.org](http://www.bsr.org)

www.empresa.org. (2014). *forum empresa. responsabilidad social empresarial en las américas*. Obtenido de [http://www.empresa.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2894&Itemid=358](http://www.empresa.org/index.php?option=com_content&view=article&id=2894&Itemid=358)



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

www.eoi.es. (29 de 5 de 2013). *IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS NEGOCIOS*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/29/importancia-de-la-responsabilidad-social-en-los-negocios/>

www.iese.edu. (2014). *CÁTEDRA "LA CAIXA" DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA Y GOBIERNO CORPORATIVO*. Obtenido de <http://www.iese.edu/es/claustro-investigacion/catedras/la-caixa/>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

# ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## FORMATO DE ENCUESTAS

### Anexo 1

NRO DE ENCUESTA.....

Buenos \_\_\_\_\_ somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca como parte de nuestra tesis, estamos realizando una investigación a cerca del ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000. *La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos su colaboración.*

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES.

#### DEMOGRÁFICOS

##### 1. Género:

1	Hombre	
2	Mujer	

##### 2. ¿Cuál es su edad?

(.....)





**3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

1	Primaria	
2	Secundaria	
3	Superior	
4	Cuarto Nivel	

**CARACTERISTICAS E INFORMACION DEL ANÁLISIS DE LA RSE.**

**4. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial?**

1	Cuidado al medio ambiente	
2	Reducción de costos	
3	Buena imagen	
4	Comportamiento ético	
5	Otros: especifique..... ..... .....	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán rinde cuentas claras por sus impactos: económicos, social y ambiental a sus partes interesadas?

1	Si	
2	No	

6. ¿Considera usted que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?

1	Si	
2	No	

7. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor auge?

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Honestidad				
2	Integridad				
3	Beneficio económico				
5	Otros: especifique (.....)				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

8. ¿Conoce usted de las prácticas y políticas que aplica la Planta de Cementos Guapán a sus proveedores?

1	Si	
2	No	

Nota: si su respuesta es no pasar a la pregunta 12

9. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán guarda privacidad de información de sus proveedores?

1	Si	
2	No	

10. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted por la información brindada por parte de la Planta de Cementos Guapán, sobre los conocimientos de sus derechos y responsabilidades?

Opción única.

1		<b>Muy satisfecho</b>
2		Satisfecho
3		Poco satisfecho
4		Nada satisfecho
5		Insatisfecho
6		Otros



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11. ¿Cuáles de estas actividades cree usted que la Planta de Cementos Guapán promueve la educación y cultura de la comunidad?

Respuesta Múltiple

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1. S	2. O	3. R	4.N
1	Seminarios				
2	Vinculación con la colectividad				
3	cursos				
4	Ayudas a instituciones				
5	Otros: especifique (.....)				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**Anexo 2**

NRO DE ENCUESTA.....

Buenos \_\_\_\_\_somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca como parte de nuestra tesis, estamos realizando una investigación a cerca del ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos su colaboración.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DISTRIBUIDORES.**

**DEMOGRÁFICOS**

**1. Género:**

1	Hombre	
2	Mujer	

**2. ¿Cuál es su edad?**

(.....)

**3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

1	Primaria	
2	Secundaria	
3	Superior	
4	Cuarto Nivel	



4. ¿Cuál es el nombre de su Distribuidora?

.....

**CARACTERISTICAS E INFORMACION DEL ANÁLISIS DE LA RSE.**

5. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial?

1	Cuidado al medio ambiente	
2	Reducción de costos	
3	Buena imagen	
4	Comportamiento ético	
5	Otros: especifique..... ..... .....	

6. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán rinde cuentas claras por sus impactos: económicos, social y ambiental a sus partes interesadas?

1	Si	
2	No	



7. ¿Considera usted que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?

1	Si	
2	No	

8. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor auge?

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Honestidad				
2	Integridad				
3	Beneficio económico				
5	Otros: especifique (.....)				

9. ¿Cree usted que la administración de la Planta Guapán atiende los intereses, requerimientos y necesidades de sus distribuidores?

1	Si	
2	No	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. ¿Conoce usted de las prácticas y políticas que aplica la Planta de Cementos Guapán a sus distribuidores?

1	Si	
2	No	

Nota: si su respuesta es no pasar a la pregunta 12

11. ¿Cuáles de las siguientes prácticas y políticas aplica la Planta de Cementos Guapán?

Respuesta Múltiple.

Sabiendo que 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Trabajo y relaciones laborales				
2	Condiciones de trabajo y condición social				
3	Diálogo social				
4	Salud y seguridad en el trabajo.				
5	Desarrollo humano y formación el lugar de trabajo				





12. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán guarda privacidad de información de sus consumidores?

1	Si	
2	No	

13. ¿Cree usted que el servicio de atención al cliente que presta la Planta de Cementos Guapán satisface las necesidades de sus consumidores?

1	Si	
2	No	

14. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted por la información brindada por parte de la Planta de Cementos Guapán, sobre los conocimientos de sus derechos y responsabilidades?

Opción única.

1		<b>Muy satisfecho</b>
2		Satisfecho
3		Poco satisfecho
4		Nada satisfecho
5		Insatisfecho
6		Otros



UNIVERSIDAD DE CUENCA

15. ¿Cuáles de estas actividades cree usted que la Planta de Cementos Guapán promueve la educación y cultura de la comunidad?

Respuesta Múltiple

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1. S	2. O	3. R	4.N
1	Seminarios				
2	Vinculación con la colectividad				
3	cursos				
4	Ayudas a instituciones				
5	Otros: especifique (.....)				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**Anexo 3**

NRO DE ENCUESTA.....

Buenos \_\_\_\_\_somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca como parte de nuestra tesis, estamos realizando una investigación a cerca del ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000. L a información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos su colaboración.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES.**

**DEMOGRÁFICOS**

**1. Sexo:**

1	Hombre	
2	Mujer	

**2. ¿Cuál es su edad?**

(.....)



**3. ¿Cuál es su estado civil?**

<b>1</b>	Soltero(a)	
<b>2</b>	Casado (a)	
<b>3</b>	Divorciado (a)	
<b>4</b>	Viudo (a)	
<b>5</b>	Unión Libre	

**4. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

<b>1</b>	<b>Primaria</b>	
<b>2</b>	Secundaria	
<b>3</b>	Superior	
<b>4</b>	Cuarto Nivel	



5. ¿En qué área desempeña usted sus actividades laborales?

1	Gerencia	
2	Producción	
3	Administrativa	
4	Contable	
5	Obrero	
6	Asistente	
7	Otros: especifique (..... ..... .....)	



**CARACTERISTICAS E INFORMACION DEL ANÁLISIS DE LA RSE.**

**6. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial?**

Respuesta Única.

1	Cuidado al medio ambiente	
2	Reducción de costos	
3	Buena imagen	
4	Comportamiento ético	
5	Otros: especifique.....	

**7. De los siguientes impactos, ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán rinde cuentas claras? Respuesta Múltiple**

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Sociedad				
2	Económico				
3	Medio ambiente				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

8. ¿Considera usted que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?

1	Si	
2	No	

9. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor auge?

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Honestidad				
2	Integridad				
3	Beneficio económico				
4	Otros: especifique (.....)				

10. ¿Cree usted que la administración de la Planta Guapán atiende los intereses, requerimientos y necesidades de sus trabajadores?

1	Si	
2	No	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11. ¿Considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica adecuadamente los derechos humanos?

1	Si	
2	No	

12. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán implementa decisiones adecuadas para lograr sus objetivos?

1	Si	
2	No	

13. ¿Conoce usted de las prácticas y políticas que aplica la Planta de Cementos Guapán a sus trabajadores?

1	Si	
2	No	

Nota: si su respuesta es no pasar a la pregunta 15





UNIVERSIDAD DE CUENCA

14. ¿Cuáles de las siguientes prácticas y políticas aplica la Planta de Cementos Guapán?

Respuesta Múltiple

Sabiendo que 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Trabajo y relaciones laborales				
2	Condiciones de trabajo y condición social				
3	Diálogo social				
4	Salud y seguridad en el trabajo.				
5	Desarrollo humano y formación el lugar de trabajo				

15. ¿Con que frecuencia usted recibe una capacitación por parte de la Planta de Cementos Guapán?

1	Mensual	
2	Semestral	
3	Anual	
4	Otros (.....)	especifique:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

16. ¿Qué tipo de incentivos usted recibe al momento de lograr sus objetivos dentro del puesto de su trabajo?

1	Económico	
2	Ascenso de puesto	
3	Reconocimiento de mejor empleado	
4	Otros especifique: (.....)	

17. De las siguientes opciones ¿Cuál considera usted que la gerencia toma en cuenta para el ascenso de puesto?

1	Capacidad	
2	Desempeño	
3	Años de servicio	
4	Otros especifique: (.....)	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

18. ¿Cuáles de estas actividades cree usted que la Planta de Cementos Guapán promueve la educación y cultura de la comunidad?

Respuesta Múltiple:

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Seminarios				
2	Vinculación con la colectividad				
3	Cursos				
4	Ayudas a instituciones				
5	Otros: especifique (.....)				

19. De los siguientes factores ¿Cuál considera usted que la Planta Guapán afecta la estabilidad del ecosistema?

Respuesta Múltiple

Sabiendo que 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca.

		1. S	2. O	3. R	4. N
1	Utilización de recursos				
2	Localización física				
3	Producción de residuos				



UNIVERSIDAD DE CUENCA

20. De los siguientes asuntos ¿Cuál considera usted que no se aplica dentro de la Planta de Cementos Guapán?

Respuesta Múltiple

Sabiendo que 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Anticorrupción				
2	Participación política responsable				
3	Competencia justa				
4	Promueve la responsabilidad social				
5	Respeto a los derechos de la propiedad				
6	Otros: especifique (.....)				

21. ¿Qué considera usted que la Planta de Cementos Guapán utiliza para reducir el daño ambiental?

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**Anexo 4**

NRO DE ENCUESTA.....

Buenos \_\_\_\_\_somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca como parte de nuestra tesis, estamos realizando una investigación a cerca del ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), BAJO CRITERIO NORMA ISO 26000. L a información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos su colaboración.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LA COMUNIDAD.**

**DEMOGRÁFICOS**

**1. Género:**

1	Hombre	
2	Mujer	

**2. ¿Cuál es su edad?**

(.....)



**3. ¿Cuál es su estado civil?**

1	Soltero(a)	
2	Casado (a)	
3	Divorciado (a)	
4	Viudo (a)	
5	Unión Libre	

**4. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

1	Primaria	
2	Secundaria	
3	Superior	



5. ¿A qué actividad se dedica usted?

1	Empleado Publico	
2	Empleado Privado	
3	Cuenta Propia	
4	Estudiante	
5	Ama de Casa	
6	Jubilados	
7	Renta	
8	Desempleado	
9	Otros: especifique: (.....)	

**CARACTERISTICAS E INFORMACION DEL ANÁLISIS DE LA RSE.**

6. A su criterio ¿Cuál debería ser el principal valor de la responsabilidad social empresarial?

1	Cuidado al medio ambiente	
2	Reducción de costos	
3	Buena imagen	
4	Comportamiento ético	
5	Otros: especifique..... ..... .....	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

7. De los siguientes impactos, ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán rinde cuentas claras? Respuesta Múltiple

Sabiendo que 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Sociedad				
2	Económico				
3	Medio ambiente				

8. ¿Considera usted que la Planta es transparente en aquellas actividades que desarrolla y afecta a la sociedad y al medio ambiente?

1	Si	
2	No	

9. De los siguientes valores éticos ¿Cuál considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica con mayor importancia?

Respuesta Múltiple

Sabiendo que: 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Honestidad				
2	Integridad				
3	Beneficio económico				
4	Otros: especifique (.....)				





UNIVERSIDAD DE CUENCA

10. ¿Cree usted que la administración de la Planta Guapán atiende los intereses, requerimientos y necesidades de su comunidad?

1	Si	
2	No	

11. ¿Considera usted que la Planta de Cementos Guapán aplica adecuadamente los derechos humanos?

1	Si	
2	No	

12. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán implementa decisiones adecuadas para lograr sus objetivos?

1	Si	
2	No	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

13. De los siguientes factores ¿Cuál considera usted que la Planta Guapán afecta la estabilidad del medio ambiente?

Respuesta Múltiple

Sabiendo que 1. Siempre 2. Ocasionalmente 3. Rara vez 4. Nunca.

		1.S	2.O	3.R	4.N
1	Utilización de recursos				
2	Localización física				
3	Producción de residuos				

14. ¿Cree usted que la Planta de Cementos Guapán ha ayudado en la resolución de problemas de la comunidad?

1	Si	
2	No	

15. ¿Cree usted que la Planta ha reducido la contaminación en relación a años anteriores?

1	Si	
2	No	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

16. ¿Con que frecuencia usted es afectado con la ubicación de la Planta de Cementos Guapán en este sector?

Respuesta Única:

1	Mucho	
2	Poco	
3	Nada	

17. Dentro de los siguientes factores de riesgo ¿Cuál cree usted que es el que más le afecta su salud?

Respuesta Única:

1	Polvo	
2	Ruido	
3	Daño de vías	
4	Otros especifique: (..... ..... .....)	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

18. ¿A recibido usted alguna ayuda por parte de la Planta de Cementos Guapán al verse afectado por las actividades que realiza?

1	Si	
2	No	

19. ¿De qué forma a recibido usted la ayuda por parte de la Planta de Cementos Guapán?

1	Económica	
2	Educativa	
3	Salud	
4	Ambiental	
5	Otros: especifique (..... ..... .....)	

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 5

Cuestionario de evaluación a los trabajadores

Evaluación al trabajador

Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

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

Preguntas	Si	No
Conoce usted la misión, visión, y valores de la Planta.		
Usted se siente identificado con los objetivos de la Planta.		
La remuneración que percibe es justa en cuanto a los beneficios que dispone la ley.		
Se siente satisfecho con el cargo que ocupa dentro de la Planta.		
Está de acuerdo con las políticas laborales que aplica la Planta.		
Dispone la Planta de materiales de seguridad laboral.		
Utiliza los materiales de seguridad laboral para su trabajo.		
Usted es responsable en su lugar de trabajo.		
Existe trabajo en equipo.		
Hay un buen ambiente de trabajo con sus compañeros.		
Busca ayuda al encontrarse en conflictos.		
La Planta acepta las preocupaciones, sugerencias y críticas		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de los trabajadores para la mejora de los procesos internos.		
Hay igualdad de trato, hombres y mujeres.		
Se siente discriminado por parte de la directiva.		
Siente que todos sus derechos humanos y laborales son respetados.		
Ud. recibe incentivos por parte de la planta.		
Ha recibido alguna capacitación.		
Cree Ud. que la Planta actúa de forma socialmente responsable.		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## DISEÑO DE TESIS.

### 1. TITULO.

#### a) IMPORTANCIA Y MOTIVACIÓN.

Es de vital importancia identificar e involucrar a todas las partes interesadas; es una de las formas efectivas que debe tener una empresa la cual crea valor agregado con RSE (Responsabilidad Social Empresarial) mediante sus actividades.

Las actividades de RSE se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de la empresa y va más allá de sólo cumplir las leyes. Es un modelo de gestión empresarial que se basa en tres pilares: la responsabilidad económica, social y ambiental. (Saa,A.R, 2014)

La RSE experimenta importantes beneficios cualitativos y cuantitativos, tales como el desempeño financiero positivo, la reducción de costos operativos, la mejora de su imagen, reputación, lealtad de sus clientes y empleados e incremento de sus ventas entre otros. Esto ayudará a la empresa para que sea más reconocida ya que aportará beneficios directos y garantizará la competitividad a largo plazo de la empresa.

Nos motiva este tema porque tenemos interés, capacidad y conocimiento sobre la ISO 26000 (responsabilidad social empresarial) y nos propone a contribuir un desarrollo sostenible y un comportamiento socialmente responsable.

#### b) DELIMITACIÓN.

**Contenido:** Unión Cementera Nacional Compañía de Economía Mixta.

**Espacio:** Planta Guapán

**Periodo:** 2014.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Título de la Tesis:** Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial de la Unión Cementera Nacional Compañía de Economía Mixta – Planta Guapán del Periodo 2014.

### c) JUSTIFICACIÓN:

**Justificación Académica.-** La presente tesis permitirá recordar y aplicar lo aprendido en nuestro camino de estudio en la Universidad de Cuenca y crecer en el ámbito académico, además de que va a servir como material de ayuda y fuente de información a nuevos tesis para realizar estudios con respecto a temas que se relacionen con la responsabilidad social empresarial, es decir con la ISO 26000. Lo que se pretende es transmitir un material idóneo, con un lenguaje claro y sencillo que abarque de forma elemental los aspectos esenciales en lo que se refiere a nuestro tema.

**Impacto Social.-** Hoy en día hay una exigencia de la sociedad en torno a los derechos humanos, tratando de buscar resultados positivos como una competitividad efectiva, reconocimiento internacional para la empresa y para la sociedad, cuidado del medio ambiente, combate a la corrupción, trabajo digno, entre otros, que obligan a las empresas y a los empresarios, a considerar la ética en sus decisiones, lo cual implica tener como referente primordial la llamada ética cívica, conciencia moral alcanzada por la sociedad, es decir, principios y valores universales mínimos compartidos.

**Justificación Institucional.-** El aporte que brindaremos a la entidad, será guiar y concientizar a la organización una cultura de Responsabilidad Social y a un mayor nivel de bienestar Ambiental, físico y social que tiene la Planta Guapán.

**Justificación Personal.-** Nuestro tema se justifica en términos personales porque nos sentimos capacitados para realizar este tema y porque tenemos un gran interés, voluntad y mucho ánimo.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Factibilidad.-** El tema planteado a realizarse es factible debido a que nos van a facilitar la información requerida para el mismo.

### 2. OBJETIVOS:

#### 2.1 Objetivos Generales:

- Elaborar un análisis de la situación actual de la gestión de RSE bajo criterio Norma ISO 26000 en la Planta Guapán, analizada desde los ámbitos económico, social y ambiental a partir de los principios éticos.
- Ayudar a tomar decisiones de negocios con una mejora de información sustentable, construyendo fidelidad, enriqueciendo la imagen corporativa y de marca, lo cual contribuye, en forma cuantitativa, a la rentabilidad corporativa de largo plazo mediante la Norma ISO 26000.

#### 2.2 Objetivos Específicos:

- Analizar si la RSE (basado en la ISO 26000) de la Planta Guapán hace realmente parte de su estrategia competitiva.
- Analizar los factores que motivan y justifiquen la incorporación de prácticas de RSE.

### 3. MARCO TEÓRICO.

Para el desarrollo de este tema se utilizarán conceptos aplicados al área de Responsabilidad Social Empresarial, esto comprende un análisis bajo criterio de la Norma ISO 26000.

#### **Marco Conceptual.**

Para el desarrollo de este tema como base se utilizaran libros y sobre todo las Normas ISO y en particular la ISO 26000.



### **CONCEPTOS CLAVES.**

- ☞ Responsabilidad Social.
- ☞ Responsabilidad Social Empresarial.
- ☞ Organización.
- ☞ Medio ambiente
- ☞ Desarrollo sostenible
- ☞ Comportamiento Ético.
- ☞ Gobernanza de la Organización.
- ☞ Involucramiento de las partes Interesadas.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL.-** “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.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.” ( ISO 26000, 2010)

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.-** “Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.” (Cajiga, C.J)

**ORGANIZACIÓN.-** “Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables” ( ISO 26000, 2010)



**MEDIO AMBIENTE.-** “Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones. Entorno, en este contexto, se extiende desde el interior de una organización hasta el sistema global.” ( ISO 26000, 2010)

**DESARROLLO SOSTENIBLE.-** “Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.” (ISO 26000, 2014)

**COMPORTEAMIENTO ÉTICO.-** “Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.” (ISO 26000, 2014)

**GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.-** “Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos.” ( ISO 26000, 2010)

**INVOLUCRAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS.-** “Actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización” ( ISO 26000, 2010)

#### 4. PROBLEMAS.

Listado de los problemas.

- ☛ La organización no cumple a profundidad con la RSE en cuanto a rendir cuentas a sus colaboradores, incidiendo esto en los efectos que causa en su entorno social y el medio ambiente.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ❖ El plan de ambientación para evitar la polución emanada por la Planta que maneja la organización no se está cumpliendo de forma efectiva, causando contaminación a sus alrededores.
- ❖ La falta de un correcto sistema de sedimentación de partículas está ocasionando una fuerte contaminación del Rio Tabacay, que en lo posterior puede incidir y afectar en la salud de la población de los alrededores.
- ❖ No se está cumpliendo dentro de la organización; principios bien fundamentados acerca de la RSE y los beneficios que esta presta para mantener y fomentar un bienestar físico, ambiental y social.
- ❖ La organización no promueve en su totalidad capacitaciones y directrices sobre principios y materias de RSE, establecidos en la Norma ISO 26000, donde se garantiza el correcto desempeño de la Planta.
- ❖ La organización no enfatiza en desarrollar procesos correctos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que están dentro de su esfera de influencia.

**Problema Complementario 1.-** La organización no cumple a profundidad con su RSE, con los principios y materias establecidos en la Norma ISO 26000, con una falta de procesos correctos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades.

**Problema Complementario 2.-** La organización no cuenta con un sistema de gestión para la creación de una cultura organizacional convirtiendo la RS en una parte esencial de sus políticas.

**Problema Central.-** La organización no cumple a profundidad la RSE basándose en la Norma ISO 26000 con todos los requisitos establecidos en la Norma, donde se garantiza el correcto desempeño de la planta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## 5. METODOLOGIA.

### **Entrevistas.**

Durante la ejecución de esta tesis se deberá estar en contacto con las personas que estén relacionadas con el tema de estudio; con el fin de obtener la mayor cantidad de información, la misma que tiene que ser veraz y oportuna.

### **Encuestas**

Se realizara las encuestas a todos los colaboradores que estén en contacto con la planta, así como también a las personas que residen alrededor de la misma.

## 6. RESULTADO.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**ESQUEMA TENTATIVO.**

<b>CAPITULOS</b>	<b>CONTENIDO</b>
<b>CAPITULO I: Introducción.</b>	1.1 Breve historia de la RSE usando el criterio de la norma ISO 26000. 1.2 Que es ISO.
<b>CAPITULO II: Aspectos Generales de la RSE, bajo criterio Norma ISO 26000.</b>	2.1 Antecedentes y Tendencias de la RSE. 2.2 Importancia de la RSE. 2.3 Definición y concepto de la RSE. 2.4 Requisitos 2.4.1 Principios de la RSE. 2.4.2 Materia de la RSE.
<b>CAPITULO III: Aspectos Generales de la Planta Guapán.</b>	3.1 Antecedentes de la Planta Guapán. 3.2 Descripción de la Planta Guapán. 3.3 Objetivos de la Planta 3.4 Estructura Organizacional de la Planta Guapán.
<b>CAPITULO IV: Presentación y Análisis de resultados sobre la RSE de la Planta Guapán.</b>	4.1 Determinación del grado de la RSE de la planta bajo Norma ISO 26000.
<b>CAPITULO V:</b>	5.1 Conclusiones. 5.2 Recomendaciones. 5.3 Bibliografía.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## 7. BIBLIOGRAFIA.

- 🔗 [www.iso.org/iso/iso\\_26000-project-over](http://www.iso.org/iso/iso_26000-project-over)
- 🔗 *Nueva Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social"*
- 🔗 [www.BICE\\_2755\\_07-19\\_\\_843B2AFA16833BD45F65BF48332D2587](http://www.BICE_2755_07-19__843B2AFA16833BD45F65BF48332D2587)
- 🔗 [www.industriasguapan.com.ec](http://www.industriasguapan.com.ec)