

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE HOTELERÍA**

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL; CON LOS INDICADORES  
ETHOS APLICADA A LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS DEL  
CANTÓN CUENCA.**

**Monografía previa a la obtención del título de: “Licenciado en Hotelería”**

**AUTORAS:**

Dalia Elisa Garay Peña

Tania Carolina Zhunio Morocho

**DIRECTORA:**

Mgst. Daniela Fernanda Armijos Chillogallo

**CUENCA – ECUADOR**

**2016**



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## RESUMEN

La Hacienda Hostería Dos Chorreras es una empresa turística que brinda el servicio de alojamiento y esparcimiento con altos estándares de calidad del servicio, que brindan a sus clientes nacionales e internacionales; pues busca satisfacer las necesidades creando un ambiente agradable y acogedor donde los visitantes tengan una gran variedad de ofertas turísticas.

De acuerdo a estos altos estándares de calidad, el estudio de Responsabilidad Social Empresarial es fundamental pues proporciona pautas para ofertar bienes y servicios en función de las necesidades del turista actual; la empresa social se caracteriza por fundamentarse en principios de solidaridad y cooperación y tiene el fin de desarrollar una actividad empresarial rentable, sustentable y competitiva. Este tipo de empresa está relacionado con el concepto de economía social y medioambiental con la creación de condiciones que faciliten el acceso a la propiedad empresarial.

Por lo tanto, los indicadores ETHOS constituyen herramientas que además de facilitar la unificación de los conceptos de responsabilidad social empresarial, también ofrecen aspectos susceptibles para ser evaluados por las empresas a la hora de realizar un autodiagnóstico de sus prácticas.

La investigación propone caracterizar un producto turístico mediante el cual se ofertaría paquetes responsables con el público de interés que interviene en el desarrollo del establecimiento, a través del análisis de variables cualitativas y objetivas, así como el análisis de las expectativas y la percepción del turista, con la finalidad de aportar datos reales que servirán para la toma de decisiones en función de la demanda mejorando la experiencia del turista.

**Palabras Claves:** Hostería, Responsabilidad Social, Indicadores Ethos, Turista, Público de interés, Económico, Social y Medioambiental



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### ABSTRACT

Hosteria Dos Chorreras is a touristic company that offers accommodation and entertainment services, with a high quality and excellence on its services, for both national and international visitors. It seeks to satisfy their needs creating a pleasant and satisfying atmosphere, for all tourists visiting the facilities, offering different packages with many activities for clients of all ages.

The study of Corporate Social Responsibility is fundamental, it provides guidelines to offer goods and services according to the current economy needs, a social enterprise features based on solidarity and cooperation, and is intended to develop a profitable business, sustainable and competitive. This type of company is related to the concept of social and environmental economy by creating conditions to easy the access to business ownership.

The ETHOS indicators are tools that also make the unification of the concepts of corporate social responsibility easier; they also offer criteria to be evaluated by companies when making self-diagnosis in their processes.

The proposal of this research is to characterize a touristic product by which responsible packages are offered together with the organization's target which is involved in its growth, through the analysis of qualitative and objective variables as well as the analysis of expectations and perception of tourists, in order to provide real data that can be used in the decisions making, based on the demand and improving the tourist experience.

**Keywords:** Hosteria, Social Responsibility, Ethos Indicators, Economy, Public Interest, Economic, Social and Environmental.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## ÍNDICE

RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
ÍNDICE GENERAL.....	V
AUTORÍA.....	IX
DEDICATORIA.....	XIII
AGRADECIMIENTO.....	XVI



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

**ÍNDICE GENERAL**

Página

**CAPITULO I**

**INFLUENCIA EN EL ENTORNO DE LA HACIENDA HOSTERÍA DOS  
CHORRERAS**

1.1	Antecedentes	17
1.2	Historia de la hacienda hostería Dos Chorreras	18
1.2.1	Servicios	21
1.3	Entorno	26
1.3.1	Ámbito empresarial	27
1.3.2	Ámbito ambiental	29
1.3.3	Ámbito socio-cultural	30
1.4	Público objetivo	31
1.4.1	Público objetivo de la hacienda hostería Dos Chorreras	31

**CAPITULO II**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL SEGÚN LO INDICADORES  
ETHOS**

2.1	Responsabilidad Social Empresarial	32
2.1.2	Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial	33
2.2	Indicadores Ethos	34
2.2.1	Evaluación del desempeño de las tablas de los indicadores Ethos	35
2.2.2	Dimensión de valores y coherencia de los indicadores Ethos	36
2.2.3	Dimensión de público interno	36
2.2.4	Dimensión de relación con proveedores	37
2.2.5	Dimensión de relación con consumidores	38
2.2.6	Dimensión de relaciones con la comunidad	38
2.2.7	Dimensión de medioambiente	39
2.3	Matriz FODA de la Hacienda Hostería Dos Chorreras	39

**CAPITULO III**

**INDICADORES ETHOS APLICADO A LA HACIENDA HOSTERIA DOS  
CHORRERAS**

3.1.	Metodología	46
3.2.	Dimensión de valores y coherencia	46
3.2.1	Códigos de Ética	46
3.2.2	Gobierno Corporativo	47
3.2.3	Transferencia en los informes contables	48



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

3.2.4	Relaciones leales con la competencia	48
3.2.5	Reportes de sustentabilidad	48
3.2.6	Resultados obtenidos de la dimensión valores y coherencia	49
3.3.	Dimensión público interno	49
3.3.1	Seguridad e Higiene	49
3.3.2	Políticas de Salud	50
3.3.3	Política con los Sindicatos u Organizaciones de Trabajadores	50
3.3.4	Políticas de Contratación	50
3.3.5	Políticas de capacitación	51
3.3.6	Políticas de beneficio	52
3.3.7	Conciliación de vida personal y vida laboral	53
3.3.8	Política de previsión	53
3.3.9	Políticas de prevención y sanción del acoso	54
3.3.10	Política de diversidad	54
3.3.11	Resultados obtenidos de la dimensión público interno	54
3.4	Relación con los proveedores	54
3.4.1	Desarrollo de los proveedores	54
3.4.2	Encadenamiento productivo	55
3.4.3	Aspectos laborales	55
3.4.4	Subcontratación	55
3.4.5	Resultados obtenidos de la dimensión relación con los proveedores	55
3.5	Relación con los consumidores	55
3.5.1	Relación con los consumidores	56
3.5.2	Política publicitaria	56
3.5.3	Conocimiento de daños potenciales	56
3.5.4	Resultados de la dimensión de relación con los consumidores	56
3.6	Relación con la comunidad	56
3.6.1	Diálogos con los públicos de interés	56
3.6.2	Vinculación con la comunidad / inversión social	57
3.6.3	Voluntariado corporativo	57
3.6.4	Resultados de la dimensión de relación con la comunidad	57
3.7	Medio Ambiente	57
3.7.1	Actitud proactiva frente a exigencias medioambientales	57
3.7.2	Prácticas Ambientales	58
3.7.3	Sistema de gestión medioambiental	58
3.7.4	Resultados de la dimensión medio ambiente	58



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

3.8	Áreas de mejora detectadas	58
3.8.1	Metodología	59
3.8.2	Valoración de áreas de mejora	60
	Plan de responsabilidad social empresarial para la hacienda hostería	64
3.9	Dos Chorreras	
3.9.1	Misión	64
3.9.2	Visión	64
3.9.3	Valores empresariales	64
3.9.4	Proyectos para plan de responsabilidad social empresarial	65
	Proyecto “Establecer políticas de capacitación para el personal de	68
3.9.4.1	trabajo”	
3.9.4.2	Proyecto “Plan de inversión social con la comunidad”	68
3.9.4.3	Proyecto “Políticas medioambientales”	68
3.9.4.4	Proyecto “Elaboración de prácticas medioambientales”	68
3.9.4.5	Proyecto “Capacitación al personal sobre sostenibilidad”	68
3.9.5	Cronograma	69
3.9.6	Presupuesto	70
	Conclusiones	71
	Recomendaciones	72
	Bibliografía	73
	Anexos	77



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

		Página
Fotografía 1	Habitación familiar	20
Fotografía 2	Cabaña del río	21
Fotografía 3	Restaurante	22
Fotografía 4	Salón Quinuas	23
Fotografía 5	Pueblo de Guavidula	24
Fotografía 6	Implementos para el kayak	26
Fotografía 7	Infraestructura	29
Fotografía 8	Papelógrafo informativo del personal	47
Fotografía 9	Indicaciones de higiene en el restaurante	49
Fotografía 10	Políticas de contratación	51
Fotografía 11	Certificados de capacitaciones	52
Fotografía 12	Horarios de trabajo, meseros	54

### ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	Matriz FODA hacienda hostería Dos Chorreras	40
Tabla 2	Matriz FODA CRUZADO hacienda hostería Dos Chorreras	41
Tabla 3	Resultados matriz FODA cruzado	45
Tabla 4	Valoración, dimensión valores y coherencia	60
Tabla 5	Valoración, dimensión público interno	61
Tabla 6	Valoración, dimensión proveedores-comunidad	62
Tabla 7	Valoración, dimensión medio ambiente	63
Tabla 8	Programa, proyectos y actividades de la empresa	66
Tabla 9	Cronograma de actividades	69
Tabla 10	Presupuesto	70





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### AUTORÍA

Yo Dalia Elisa Garay Peña, autora de la tesis **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL; CON LOS INDICADORES ETHOS APLICADA A LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS DEL CANTÓN CUENCA”**, 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 Licenciada en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 15 de Marzo de 2016

Dalia Elisa Garay Peña

C.I: 010604787-1



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

**AUTORÍA**

Yo Tania Carolina Zhunio Morocho, autora de la tesis **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL; CON LOS INDICADORES ETHOS APLICADA A LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS DEL CANTÓN CUENCA”**, 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 Licenciada en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 15 de Marzo de 2016

Tania Carolina Zhunio Morocho

C.I. 010655533-7



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Yo Dalia Elisa Garay Peña, autora de la tesis **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL; CON LOS INDICADORES ETHOS APLICADA A LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS DEL CANTÓN CUENCA.”**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de Marzo de 2016

Dalia Elisa Garay Peña

C.I: 010604787-1



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Yo Tania Carolina Zhunio Morocho, autora de la tesis **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL; CON LOS INDICADORES ETHOS APLICADA A LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS DEL CANTÓN CUENCA.”**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de Marzo de 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Tania Carol", written over a horizontal line.

Tania Carolina Zhunio Morocho

C.I: 010655533-7



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## DEDICATORIA

Al guía de mi vida, Dios, en quien he encontrado consuelo cuando no he podido mas, quien ha bendecido cada paso que he dado, quien con su palabra me enseñó que la vida es el mejor regalo que uno puede tener y lo más bello que puede existir

A mis padres, quienes han sido parte fundamental en mi vida, aquellas personas que siempre me han apoyado. Mamita querida gracias por toda esa paciencia y enseñanzas que me han ayudado a ser la persona que soy. Papito querido gracias por estar conmigo cuando era una niña y perdonarme tantas travesuras realizadas. Yo sé que ustedes siempre me apoyarán aunque este equivocada en mis decisiones y nunca me juzgaran por ello.

A mis hermanos, quienes me enseñaron que la vida no es fácil, que con todos sus subes y bajas siempre nos dejan una gran enseñanza. Marco tu impaciencia y apoyo me enseñó que la vida corre día a día, que no se detiene y por ello no debemos quedarnos estancados en un problema. Patricio, tu cariño y tu sacrificio me mostró que el amor verdadero existe y que siempre vas a estar ahí para escucharme y reprenderme, aunque te encuentres lejos ahí estarás. Gabriela, mi gran amiga, quien me ha soportado y me acompañado todos mis años de vida, quien me ha apoyado en las buenas y en las malas sin esperar nada a cambio, me ha escuchado cuando más lo he necesitado, sé que siempre contigo contaré y nunca sola me vas a dejar, tú serás siempre mi mejor amiga.

A mis sobrinos, quienes con sus chiquilladas me dan un motivo más para sonreírle a la vida. Favio en cada una de tus travesuras me has mostrado lo importante que es el saber jugar sin importar la edad. William y Jhonatan, aunque no estemos cerca, esas caritas me dan la motivación más grande para no decaer y seguir superando cada obstáculo.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

A mi compañera de tesis. Tania, me tuviste tanta paciencia y siempre me comprendiste, con tu apoyo fue menos difícil la culminación del proyecto. Eres una gran persona.

A mis amigos, con quienes he vivido muchas aventuras universitarias, quienes me hicieron tener iras y reír, ustedes quienes ayudaron a que todo sea más entretenido, Jessica, Andrés y Anabel.

*Dalia*



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, de manera especial a mi madre María Zhunio, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyó, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mi abuelo Tomas Zhunio (+), quien fue un pilar fundamental en mi vida, gracias por los consejos que un día me dio, espero que este orgulloso de mi.

A mi esposo Esteban Espinoza y a mi hijo Nicolás, quienes han sido una inspiración muy importante para alcanzar este logro.

A mis hermanos, Esteban y Diego, a quienes los quiero mucho, gracias por estar conmigo y apoyarme en todo momento.

*Tania*





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo primero queremos agradecer a Dios por brindarnos los conocimientos necesarios y por poner en nuestras vidas a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron para el desarrollo de nuestro trabajo.

Al decano de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Ing. Santiago Carpio, a nuestra directora de carrera Lcda. Lourdes Sánchez y a nuestra directora de tesis Mgst. Daniela Armijos, quien con sus conocimientos, su experiencia, y su motivación ha logrado alcanzar los propósitos de este trabajo.

A todo el personal operativo y administrativo que conforman la Hostería Dos Chorreras, de manera especial a la Sra. Karina Sarmiento propietaria del lugar por la confianza depositada y por colaborar con la información requerida para el presente trabajo.

A nuestros profesores que tuvieron el don de la paciencia para inculcarnos sus conocimientos y hacer de nosotras unas excelentes profesionales, de manera especial a la Eco. Silvana Astudillo, quien nos enseñó que debemos expandir nuestra mente, para obtener mayores conocimientos que nos ayudarán en el futuro.

A nuestros compañeros de aula que con sus locuras y rabietas formaron parte de nuestra vida estudiantil.

*Dalia - Tania*





## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial, es un modelo de gestión que durante los últimos años ha ido tomando fuerza y hoy en día las empresas que implementan en su sistema ésta herramienta, tienen una ventaja muy importante en relación de precio y calidad ante sus competidores, pues abarca las distintas dimensiones que intervienen para el desarrollo de la misma; valores y coherencia, público interno, relación con proveedores, relación con consumidores y las relaciones con la comunidad y medioambiente; llamados también Indicadores Ethos.

En el Ecuador, varias empresas se encuentran implementando dentro de sus estrategias, acciones para beneficiar a todos sus públicos interesados, pues poseen un claro conocimiento que al aplicar prácticas responsables en sus negocios obtendrán un “valor agregado”, al mismo tiempo que contribuirán con el desarrollo sostenible de la sociedad. Desafortunadamente ésta práctica aún no se ha venido desarrollando en las empresas turísticas a nivel del país. (Jácome, 12)

La finalidad que posee el presente trabajo monográfico es crear un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Hacienda Hostería Dos Chorreras aplicando los indicadores Ethos.

Para lograr este objetivo, en el primer capítulo se realizará un análisis empresarial del negocio; para el segundo capítulo será necesario tener un conocimiento previo sobre los indicadores Ethos, del mismo modo se realizará la matriz FODA para conocer los lineamientos que se necesitará en la tercera parte del trabajo monográfico; donde además se la aplicará dichos indicadores y se desarrollará el Plan de Responsabilidad Empresarial, donde los resultados que se pretenda obtener sean positivos a largo plazo con una empresa turística socialmente responsable, lo que le conllevaría a mejorar la rentabilidad, reducción de rotación de personal y la gestión eficiente de costos y riesgos.



## CAPÍTULO I

### INFLUENCIA EN EL ENTORNO DE LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS

#### 1.1 Antecedentes

El objetivo del presente capítulo es realizar un análisis empresarial de los diferentes entornos en los que se encuentra asentada la hacienda hostería Dos Chorreras y el impacto ambiental que este establecimiento ha generado para poder conocer el poder que ejerce sobre los atractivos turísticos naturales del lugar.

La hacienda hostería Dos Chorreras está localizada en el Parque Nacional El Cajas, en la vía Cuenca-Molleturo, a 33 kilómetros en la zona noroccidental de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay. El Cajas posee una superficie de 28.544 hectáreas y fue declarado como Parque Nacional el 11 de mayo de 1996 debido a su gran cantidad de recursos biodiversos que contienen variedad de flora y fauna. (SNAP, 1)

El Cajas es un paraje lleno de paisajes espectaculares que resultan de la “unión de [...] elementos naturales –agua, geografía, seres vivos y clima, lo que le da el encanto a este parque natural” (Burbano, 5). Este es un sitio que no solo sorprende a quien lo visita, sino que además resulta uno de los mayores atractivos naturales característicos de la provincia del Azuay.

Por lo cual, la importante demanda turística que posee la ciudad de Cuenca que según datos obtenidos de la Fundación Municipal de Turismo en el año 2014 ha receptado 11.904 turistas, siendo el Parque Nacional El Cajas uno de los principales atractivos visitados; por lo cual ha motivado la creación de distintas empresas turísticas trayendo efectos positivos y negativos en ésta área natural. Tal es el caso de la Hacienda Hostería Dos Chorreras.

Es importante mencionar que la Hacienda Hostería junto con el medio ambiente y su conservación son aspectos vitales, pues el entorno forma parte del producto turístico



que vende y sus cambios le afectan directamente, es decir, los daños infligidos al medio ambiente se producen en el mismo espacio físico en el que se venden los servicios turísticos, degradando así su calidad y capacidad de generación de riqueza. (Vidal, 134)

## **1.2. Historia de la hacienda hostería Dos Chorreras**

Mediante una entrevista al señor Guido Carrasco Muñoz, cuenta la historia que hace treinta años después de sentirse inspirado por el paisaje natural del Parque Nacional, decidió adquirir una extensa propiedad de la familia Toral Amador.

Una vez obtenido el predio se determinó la viabilidad del aprovechamiento del recurso hídrico, el que unido a la óptima altitud sobre el nivel del mar y clima apropiado, reunía las condiciones para la implementación de una piscícola destinada a la producción de trucha arco iris, especie bioacústica que en el área gastronómica está caracterizada por su inigualable sabor, contenido proteico y estupendo rendimiento.

Por lo cual, para lograr una producción óptima de esta especie de truchas, se construyó la infraestructura necesaria para las áreas de laboratorio, inseminación y alevinaje, además de varias lagunas a cielo abierto destinadas a las fases de crecimiento y pesca. Gracias al excelente sistema de preservación del entorno natural y equilibrio ambiental con que se concibieron las lagunas, se permitió su incorporación al proyecto de desarrollo turístico de pesca deportiva, que hoy en día constituye una de las actividades principales para los visitantes del lugar.

Posteriormente, el señor Carrasco comenta que surgió una necesidad familiar y pues era la construcción de una cabaña rústica amplia y armoniosamente diseñada. Pronto esta fue transformada en restaurante y cafetería que se puso al servicio de la creciente población de la ciudad de Cuenca y del país, que concurría el primer sábado de cada mes al Jardín de la Virgen de El Cajas.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Espacio que desde el 15 de junio de 1989, Patricia Talbot, guiada por la Virgen, guardiana de la Fe, encuentra su jardín a 3.540 metros de altura; en el Parque Nacional El Cajas, a 20 kilómetros de Cuenca, en donde levanta un santuario en su nombre, que hasta el día de hoy es visitado por miles de turistas, nacionales e internacionales, de diversas creencias y religiones (Ecuador Times BG, 213).

La hostería se ha ido transformado e innovado a lo largo de su historia. Su primer ajuste importante ocurrió en 1998 durante la construcción de una cabaña con capacidad para cuatro habitaciones y una sala de estar. Después se adaptó y expandió su infraestructura en respuesta a las exigencias de la creciente demanda turística de viajeros nacionales y extranjeros; posee el nombre de Dos Chorreras debido a las cascadas que se precipitan desde la cumbre de la montaña del lugar.

Actualmente, Dos Chorreras es una empresa de alojamiento destacada por brindar a sus clientes no solo un servicio esmerado en cuanto a la calidad, sino una infraestructura adecuada que la convierte en una hostería de primera clase, además de ser considerada como uno de los complejos turísticos más importantes de la región y el país. Ofrece trece habitaciones, entre simples y dobles, cuatro cabañas familiares, cuatro suites de lujo, tres áreas de restaurante y dos salones de recepciones. Por otro lado, Dos Chorreras cuenta con un museo de sitio, una granja y diversas locaciones para actividades al aire libre.

El acelerado crecimiento del complejo es prueba, no solo del afán por mejorar su servicio sino de la aceptación de los visitantes de la región, lo que ha permitido que el negocio reciba diferentes premios como el reconocimiento a la excelencia en la calidad de servicios de Trip Advisor en el año 2014.

La misión de Dos Chorreras es “ser una empresa dedicada al servicio de calidad y plenitud, que permita satisfacer las necesidades de sus huéspedes con amabilidad, cortesía y de manera integral, en un lugar de esparcimiento para disfrutar de la armonía y tranquilidad”.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### 1.2.1. Servicios que ofrece

Arquitectónicamente la hacienda hostería Dos Chorreras posee una infraestructura rustica donde se ofrece servicio de hospedaje con 21 habitaciones que se clasifican en cinco habitaciones simples, ocho dobles, cuatro cabañas familiares con capacidad de cinco a seis personas, chimenea y jacuzzi y cuatro suites de lujo con chimenea y jacuzzi; todas las camas del lugar son fabricadas con troncos de árboles sujetos con cadenas; cada diseño se diferencia en el mobiliario, decoración y la presencia de una chimenea.

Los precios de las habitaciones varían de acuerdo a la ocupación y también existen tarifas especiales para grupos y agencias de viajes; por lo tanto, la hostería ha adaptado sus tarifas a las singularidades de sus instalaciones. Las cabañas y suites están dispuestas para brindar mayor comodidad y debido a su decoración el precio varía. Todos los costos incluyen impuestos (12% IVA – 10% Servicio) y desayuno buffet que se caracteriza por su infaltable ceviche de trucha. (Ver anexo 1, 2, 3)



**Fotografía 1**

**Título:** Habitación familiar

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



### **Fotografía 2**

**Título:** Cabaña del río

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016

Dos Chorreras no solo ofrece servicios de alojamiento, su infraestructura cuenta con un restaurante con capacidad para 180 personas, el cual se caracteriza por una trayectoria de más de 20 años en la cocina rústica y típica gourmet. Entre los platillos más apetecidos están: la tradicional trucha frita, yucas y ensalada al vapor, además el clásico locro de papas acompañado con un buffet de postres típicos.

Es necesario mencionar que durante la última ampliación estructural del establecimiento se construyó el Restaurante “La Fuente”, el que propone un enfoque gastronómico denominado “cocina en vivo” que permite a sus clientes aprender, degustar e interactuar con chefs en vivo que se especializan en la cocina rústica elaborada en tiestos, artículos de barro que caracterizan la identidad de la cultura cuencana. El restaurante La Fuente atiende todos los viernes y sábados.





## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



### **Fotografía 3**

**Título:** Restaurante

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016

Como otro de sus servicios, Dos Chorreras cuenta con dos salones de eventos; el salón Quinuas que posee una capacidad para 350 personas y una decoración rústica adaptada a la naturaleza y el salón la Cascada con capacidad para 70 personas cuya decoración está adaptada a una cascada natural. Estos espacios están pensados para la realización de eventos sociales y corporativos.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



### **Fotografía 4**

**Título:** Salón Quinuas

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016

Debido a su gran ubicación, la hacienda hostería Dos Chorreras ha logrado desarrollar nuevas ofertas, como recorridos turísticos por el Poblado de Guavidula, un museo de sitio en el que se han recuperado los vestigios arqueológicos de las culturas Cañari e Inca. El museo expone una ruta precolombina y colonial obligatoria entre la sierra y la costa. Por el lugar pasa un camino de herradura que data del siglo XIX, construido durante la presidencia de Gabriel García Moreno. Este paso fue recorrido por traficantes de aguardiente o trago de punta, quienes evadían a los guardias de estanco. De la misma manera, el museo presenta una típica casa indígena, lugar donde habitaban los pobladores de la región a finales del siglo XIX e inicios del XX. Esta vivienda tiene dos habitaciones que exhiben, por un lado, la indumentaria y, por otro una cocina de la época, en ella se encuentra un fogón, ollas de barro, ashanga, attillo de carnes y un cuyero. Después, en la pulpería, una casa destinada para la atención de los visitantes, encontramos el restaurante, la peluquería y la tienda. Al final del recorrido, se expone la posada utilizada para el alojamiento de los arrieros y otros visitantes que pasaban por este lugar.

Autoras: Dalia Garay P. - Tania Zhunio M.





## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



### **Fotografía 5**

**Título:** Pueblo de Guavidula

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016

Asimismo, otra experiencia adicional es la mina “Encantada” que atraviesa por túneles que se asemejan a laberintos. El recorrido incluye el pozo de la muerte, el molino, la cueva de la paila y del murciélago, el baño del minero, hasta la sala de reparto, lugar en el cual se procedía a la distribución del dinero obtenido luego de la extracción del oro y, finalmente, a la celebración en la cantina (El Tiempo, 6).

En lo que respecta a actividades al aire libre, la hostería ofrece la posibilidad de realizar pesca deportiva, existe un total de 20 lagunas llenas de truchas arco iris a 200m de las instalaciones; los implementos necesarios son una caña de pescar, masa de pan y una canasta que sirve para colocar las truchas.

De la misma manera, el establecimiento cuenta con el servicio de caballos amaestrados y un personal capacitado para la realización de cabalgatas. Los recorridos son guiados dentro de áreas seguras, los tiempos de recorrido varían entre 30 minutos y una hora, según la preferencia del cliente. Se ofrece también excursiones guiadas y

Autoras: Dalia Garay P. - Tania Zhunio M.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

planificadas que cuentan con un itinerario y equipo básico. Estas se desarrollan por senderos dentro de las instalaciones e inician en el restaurante, se dirigen al establo que está a 50m, en ese tramo los usuarios pueden optar por seguir el paseo en chiva, caballo o caminado, después se dirigen a la avenida principal vía a El Cajas, luego transitan hasta la laguna Dos Chorreras.

En la ruta se puede apreciar una caída de agua de 2m de altura, la unión de dos cascadas, una gran variedad de flora endémicas como Azorella y Plantago, además de fauna característica de los páramos ecuatorianos como venados de cola blanca y del páramo, oso de anteojos, conejos de páramo, el tapires andinos, igualmente se han registrado imágenes de la presencia del lobo del páramo y se ha reintroducido la llama. Las aves más importantes son el caracará, el cóndor, el tucán andino, patos y colibríes. El ratón de agua de Cajas es una especie endémica del parque (Chica y Peñaranda, 25). Finalmente, los visitantes pueden recorrer 2km del río Quinuas en kayak, esta actividad se la realiza con guías turísticos especializados y el equipo requerido. El río está ubicado cerca de la hostería. (Ver anexo 3)

Es importante mencionar que este establecimiento trabaja con reconocidas operadoras del turismo y agencias de viajes como: Apullacta, Horizontes Andinos, Ecuador Travel and Services, y Metropolitan Touring. Esta labor conjunta garantiza un servicio íntegro a sus visitantes.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



**Fotografía 6**

**Título:** Implementos para el kayak

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016

### 1.3. Entorno de la hacienda hostería Dos Chorreras

Las empresas en la actualidad se enfrentan a ambientes muy diversos y complejos, en este contexto sin duda, cada empresa debe estar atenta y vigilante de los entornos con los que compiten; y de algún modo se necesita anticipar sus efectos en el mercado.

Es claro que los entornos pueden tener efectos directos e indirectos en la administración global de la empresa; de igual forma, pueden consolidar en esta empresa oportunidades de negocio, pero también pueden provocar efectos contrarios que provoquen consecuencias colaterales a las empresas. Por lo anterior es necesario tomar en cuenta la naturaleza de las condiciones y factores del entorno que rodean a las organizaciones (Cabanelas 125).

Por lo tanto, es necesario realizar un análisis de tres ámbitos fundamentales propuestos por el Rainforest Alliance en su manual de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, que permitirán acercarse a la realidad y conocer las falencias y



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

ventajas que posee la Hacienda Hostería Dos Chorreras, estas son: ámbito empresarial, ámbito ambiental y ámbito sociocultural.

### **1.3.1. Ámbito empresarial**

Para que una empresa sea socialmente responsable, el poseer una buena estructura en el ámbito empresarial es primordial, pues engloba aspectos muy importantes que permiten el desarrollo sostenible del negocio.

La gestión de sostenibilidad se basa en poseer lineamientos económicos, sociales y ambientales que permitan maximizar la gestión empresarial, dichos elementos deben ser parte de una política de sostenibilidad empresarial que en el caso de la hacienda hostería Dos Chorreras no lo posee.

Iniciando por la misión y la visión que mantiene el negocio, no se encuentra acorde a las necesidades sostenibles de la empresa, pues tiene un enfoque netamente de satisfacción al cliente que también es importante, como se puede observar a continuación:

#### **Misión**

*“Somos una empresa dedicada al servicio de calidad y plenitud dirigida a todas las personas interesadas en buscar un lugar de esparcimiento para disfrutar de la armonía y tranquilidad que ofrece los alrededores del Parque Cajas. Nuestra meta es satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes con amabilidad, cortesía y de manera integral”*

#### **Visión**

*“Nuestra Visión es convertirnos en la mejor Hostería de Los Andes Sudamericanos y que nuestros huéspedes y visitantes puedan generar sensaciones integrales después de habernos conocido”*



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Al no poseer una política empresarial, impide que las actividades dentro de la empresa no tengan un rumbo claro o sean manejadas de manera incorrecta, lo que afecta directamente a otros sectores del negocio como la calidad del servicio, la gestión de recursos humanos o el aspecto ambiental.

En la gestión del recursos humanos, el administrador José Ibáñez es la persona encargada de estructurar cada área del negocio, del mismo modo monitorear cada una de las actividades y realizar correcciones inmediatas para un buen funcionamiento de la empresa.

Tiene a su cargo 41 personas divididas de la siguiente manera: 1 jefe de alimentos y bebidas, 1 jefe de compras, 1 jefe del área contable, 1 jefe de recepción, 8 personas en el área de cocina, 12 meseros, 2 recepcionistas, 2 cajeros de restaurante, 3 camareras, 2 personas para las actividades al aire libre, 3 guardias de seguridad, 2 personas de limpieza de instalaciones, 2 vendedores de mostrador del almacén y 1 persona para la granja del sitio. Hoy en día, la hacienda hostería Dos Chorreras posee solamente un reglamento el cual está enfocado en el comportamiento del personal en su área de trabajo.

En lo que respecta a la gestión financiera y contable, la persona jefe de recursos humanos es la contadora de la empresa, quien junto con el administrador realizan el presupuesto general de toda la empresa donde desafortunadamente no se contempla inversión en el área de sostenibilidad.

Y finalmente dentro de la gestión de mercadeo y comunicación, el administrador José Ibáñez ha sido el responsable de la creación de un plan de medios donde actualmente el uso de las redes sociales ha sido una herramienta principal para la difusión de publicidad de la Hacienda Hostería Dos Chorreras, del mismo modo la creación de la página web ha sido de gran ayuda para que personas del extranjero conozcan y visiten





## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

este sitio además de poder realizar sus reservaciones tanto de hospedaje como alimentación.

### 1.3.2. **Ámbito ambiental**

En el sector de alojamiento, la sustentabilidad económica debe conjugarse con una sostenibilidad ambiental por lo cual es necesario proteger el medio ambiente y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, reconociendo así los impactos positivos o negativos que pueden causar sus actividades en el medio.

Con estos antecedentes la Hacienda Hostería Dos Chorreras ha tratado de mantener un equilibrio con el entorno, en cuanto a estructura se refiere, pues para su construcción ha empleado elementos naturales como la madera, paja y piedras que lo hacen aquel estilo rústico, del mismo modo trata de aprovechar el paisaje que lo rodea debido al uso de grandes ventanales, como se puede observar en la fotografía:



**Fotografía 7**

**Título:** Infraestructura

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Dentro de las actividades amigables con el medio ambiente que se realizan, se encuentran el uso adecuado de contenedores para la separación de la basura; el personal de trabajo recibe capacitaciones periódicas sobre el reciclaje.

Con relación al área de alojamiento, la hacienda hostería Dos Chorreras maneja convenios con lavanderías de la ciudad de Cuenca para realizar el lavado de la lencería de las habitaciones, del restaurante y de sus dos salones.

Dentro de las instalaciones de la hacienda hostería se ha tratado de manejar una publicidad para el uso adecuado de diferentes productos que utilizan los clientes (agua, papel higiénico, toallas, entre otras) mediante el uso de tarjetas informativas en cada sitio; del mismo esta información es entregada directamente a todo el personal para su cumplimiento.

Finalmente dentro del recurso energético, la empresa ha tratado de aprovechar la luz del día mediante el uso de los grandes ventanales al mismo tiempo el turista podrá disfrutar del paisaje; al caer la noche se utiliza bombillas de bajo consumo en las zonas de recepción, habitaciones y zonas sociales.

### **1.3.3. Ámbito Social-cultural**

Específicamente en la provincia del Azuay, en la ciudad de Cuenca; el turismo ha significado para sus habitantes un gran estímulo de desarrollo económico y social, pues mediante la ayuda de la empresa pública como el Ministerio de Turismo y la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca organizan cursos, seminarios, talleres y charlas acorde con los requerimientos y exigencias del turismo, dichos eventos se imparten a comuneros y su objetivo es incrementar el nivel de servicio en los diferentes establecimientos turísticos, sin dejar de lado la identidad comunitaria y la interacción cultural de los turistas con los moradores de los pueblos. Además, se propicia la realización de actividades de aventura (Mintur, 17).



#### **1.4. Público objetivo**

El público objetivo se centra en el segmento de mercado al cual está enfocado los servicios de la Hacienda Hostería Dos Chorreras, para lo cual es importante considerar este detalle pues permitirá que cada empresa debe identificar y seleccionar aquel mercado meta al que pueda servir mejor y con mayor provecho. Si no se realiza este proceso de identificación se segmenta incorrectamente al mercado, como consecuencia se corre el riesgo de brindar un producto o servicio inadecuado que atrae solo compradores de paso (61).

##### **1.4.1. Público objetivo de la hacienda hostería Dos Chorreras**

La Hostería Hacienda Dos Chorreras es una empresa turística dedicada al servicio de alojamiento y esparcimiento, dentro de este establecimiento existe una diversidad de actividades y servicios que pueden ser utilizados por el turista local, nacional y extranjero; un lugar donde se puede disfrutar de su flora y fauna, así como de las culturas y restos arqueológicos. (Chica y Peñaranda, 10).

Por lo tanto, de acuerdo a los servicios que se ofrece y la localización de la hostería, el target está dirigido a personas que realizan actividades de recreación en un ambiente donde el contacto con la naturaleza es primordial. El Parque Nacional El Cajas es un lugar estratégico para quienes viajan desde el litoral del país pues se ubica en una de las vías que conecta con la sierra (Vía Cuenca – Molleturo), como consecuencia de esto, la mayoría de sus visitantes provienen de esta zona.

El registro de reservas realizadas en los meses de agosto y septiembre de 2015 evidencia una afluencia mayoritaria de turistas nacionales procedentes de la región costa en un 45%, en segundo lugar, encontramos a los turistas extranjeros con un 30% y finalmente los turistas de la región sierra y locales con un 25% (12).





## CAPÍTULO 2

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL SEGÚN LO INDICADORES ETHOS

#### 2.1. Responsabilidad social empresarial

Históricamente desde las antiguas Grecia y Roma se han observado indicios de ciertos principios fundamentales filantrópicos y de caridad que rige en el actuar de las personas que viven en comunidad para hacer el bien social. Filósofos como Aristóteles, Platón, Freud, Sartre, Colombo, Mbare y teóricos de las ciencias económicas y empresariales como Paccioli, Smith, Nash, entre otros, discutían en sus respectivas épocas temas asociados a la teoría del bienestar y a la inserción de las instituciones del hombre dentro de cada sociedad (Mbare, 204).

Sin duda, los puntos de vista eran distintos; las preocupaciones por el rol del hombre en el desarrollo de la sociedad, las posibles mejoras para sostener el crecimiento económico, la avaricia humana, entre otros son ejemplos de cuestionamientos de cada época para fomentar el desarrollo económico y social de cada comunidad (Mbare, 205).

Por otro lado, según Bloom y Gundlach, la responsabilidad social empresarial guarda relación con la obligación que tiene la empresa con diversos grupos de interés, como los trabajadores, los clientes, las personas y los grupos a quien puede afectar las políticas y prácticas corporativas. Parte relevante de gestionar estas obligaciones es intentar minimizar cualquier daño de largo plazo que una empresa puede generar sobre la sociedad.

En la Norma ISO<sup>1</sup> 26000 que comprende el sector ambiental, define al término Responsabilidad Social de la siguiente manera:

---

<sup>1</sup> Sigla de expresión inglesa que significa *International Organization for Standardization* y en español Organización Internacional de Estandarización.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades 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 y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (186).

La norma citada, tiene lo que se denomina las siete materias fundamentales de la responsabilidad social, cada una con su nivel de especificidad; las materias son:

- Gobierno organizacional
- Medio ambiente
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Prácticas operacionales justas
- Temas de consumidores
- Involucramiento de la comunidad /desarrollo de la sociedad

Del mismo modo, en los últimos años ha tomado vigencia la metodología desarrollada por el Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar informes o reportes de sostenibilidad. En la Guía G3 de esta entidad, así como en los protocolos y los suplementos sectoriales, se dispone del detalle para conformar los indicadores que permitan medir la sostenibilidad de las empresas (CARE Ecuador, 207).

La responsabilidad social corporativa (RSC) o de la empresa (RSE), posee tres pilares que se consideran componentes básicos de la responsabilidad social: la económica, la sociedad y el medioambiente.

### **2.1.2. Importancia de la responsabilidad social empresarial**

La importancia de aplicar sistemas de RSE en las empresas pequeñas, medianas o multinacionales está dada ante la necesidad de ser una empresa competitiva que oferte

Autoras: Dalia Garay P. - Tania Zhunio M.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

un “valor agregado” en sus servicios o productos, de tal manera que un sistema bien desarrollado beneficiará completamente tanto al público interno como publico externo.

Del mismo modo las empresas socialmente responsables que apoyen actividades comunitarias de acuerdo al sitio que se ubiquen, permitirá formar grandes lazos de amistad que permitan crear nuevos proyectos entre los dos actores, logrando así el verdadero sentido de la responsabilidad social.

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 se encuentra 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 (Sánchez, 247).

### **2.2. Indicadores Ethos**

Los indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial es una herramienta que permite que las empresas incorporen el desarrollo sostenible en su gestión los conceptos y compromisos.

El objetivo que persigue los indicadores es construir a través de la creación de un espacio multistakeholder<sup>2</sup> de cambios de experiencias y aprendizaje, la nueva generación de esa herramienta de gestión, asegurando su institucionalización en la educación nacional e internacional y el fortalecimiento de su carácter a través de consolidación de su estructura temática y metodológica, a fin de maximizar su uso como una herramienta de gestión valiosa para el diagnóstico y planificación de las prácticas de responsabilidad social, su alineamiento con las principales tendencias e iniciativas nacionales e internacionales en la gestión de la responsabilidad social de las

---

<sup>2</sup> Un multistakeholder es todo grupo o individuo que puede afectar o verse afectado por la consecución de los objetivos de la organización (Freeman, 129)



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

empresas, su integración con las principales herramientas de gestión, metodologías e iniciativas sobre RSE y sostenibilidad elaboradas por Instituto Ethos (RSE Plarse, 327).

### 2.2.1 Evaluación del desempeño de las tablas de los indicadores ETHOS

Para evaluar el desempeño de la empresa en una dimensión se deben identificar algunos indicadores de resultados. El indicador es la variable donde se puede observar señales respecto al logro o cumplimiento de un objetivo y actividades (Debeljuh, 241).

Los indicadores permiten observar cambios positivos o negativos en el desempeño de la dimensión; deben ser sencillos, fáciles de identificar y medir. Es decir, todo indicador y el desempeño en general deben ser monitoreados de tal manera que se pueda comparar su estado en distintos momentos.

Para realizar la evaluación es necesario conocer el sistema de calificación que poseen las diferentes tablas. En la primera parte se califica con un SI o No, posteriormente a cada respuesta se le asigna un puntaje, los que posteriormente serán sumados y los situará dentro de un determinado grado de responsabilidad social empresarial. (Ver anexo 4)

0=cuando la respuesta es NO

1= cuando es una respuesta no tan certera o “en parte”

2= cuando la respuesta es SI

Las variables de puntuación son:

- Menor a 13 puntos, su desempeño es insuficiente.
- Entre 14 y 21 puntos, es regular.
- Entre 22 y 29 puntos, es bueno.
- Mayor a 30 puntos, es excelente.



### **2.2.2. Dimensión de valores y coherencia**

Este primer punto de los indicadores Ethos hace referencia a todo el comportamiento ético de una empresa, es decir negocios que establecen un marco ético que orienta su actuar también llamados “códigos de ética”; donde se encuentra descrito la manera de comportamiento que deben poseer quienes forman parte de la empresa y cómo será la relación que establecen con los distintos públicos de interés externos, tales como los proveedores, los consumidores, el medioambiente y la comunidad.

La gestión ética de una empresa se construye sobre la base de sus valores enfocados a cumplir con su misión y visión previamente establecidas y a partir de ellos se van configurando las acciones que son aceptadas y no aceptadas por la empresa. A continuación se encuentran las subdimensiones que se consideran:

- Códigos de Ética.
- Gobierno Corporativo.
- Transparencia en Informes Contables.
- Relaciones leales con la competencia.
- Reportes de Sustentabilidad.

### **2.2.3. Dimensión de público interno**

La dimensión público interno se refiere al desempeño de la empresa en relación con sus empleados. La forma en que se configura este tipo de relación es la que marca en gran medida el funcionamiento de la empresa, dotando de sentido la relación y conformando un tipo de cultura distintivo, a la vez que permite asegurar la permanencia de la misma en el tiempo. A su vez el público interno posee subdimensiones que son:

- Seguridad e Higiene
- Políticas de Salud



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

- Políticas con los Sindicatos
- Políticas de Contratación
- Políticas de Capacitación
- Políticas de Beneficios
- Conciliación de Vida Personal y Vida Laboral
- Política de Previsión
- Políticas de Prevención y Sanción del Acoso
- Política de Diversidad.

### **2.2.4. Dimensión de relación con proveedores**

Son proveedores las personas que trabajan directa e indirectamente con la empresa, brindando los servicios y/o productos necesarios para su desempeño en el mercado donde se desarrolla. El mantener una relación idónea con este grupo es importante, pues ellos son quienes facilitan o permiten que un producto y/o servicio para ser ofertado a los clientes de una empresa.

Es por ello que este indicador crea “una política de relación con sus proveedores basada en el establecimiento de relaciones a largo plazo y en el desarrollo de las empresas locales, genera confianza tanto en sus inversores como en sus consumidores” (Confederación de la Producción y del Comercio, 51).

A continuación se presentan las subdimensiones que se evalúa:

- Desarrollo de Proveedores
- Encadenamiento Productivo
- Subcontratación



### **2.2.5. Dimensión de relación con consumidores**

Los consumidores son parte fundamental en el desarrollo de una empresa, pues ellos son la razón por la cual se crea un producto o servicio y su satisfacción es la que mantiene a la empresa en el mercado; pues “mejora la fidelidad de ellos y mejora su reputación corporativa” (59).

Hoy en día los clientes tienen un gran poder para crear una imagen que ayude a el desarrollo económico de una empresa o por lo contrario que está vaya a la quiebra, por lo cual solo el buen trato no es suficiente y es necesario buscar nuevas formas para demostrar la calidad de producción que se tiene en la realización del producto. Las subdimensiones que se evalúan de la relación con los consumidores son:

- a. Satisfacción de los Consumidores
- b. Política Publicitaria
- c. Conocimiento de Daños Potenciales

### **2.2.6. Dimensión de relaciones con la comunidad**

La comunidad es un área primordial dentro del desarrollo de una empresa socialmente responsable, por lo cual que se deben creas “políticas y procedimientos que establecen la vinculación con los [...] distintos grupos que integran la comunidad”. La empresa que establece dichas políticas de relación, implanta programas para el desarrollo de sus comunidades, los cuales son de inversión social; lo que permite incrementar su reputación corporativa; a la vez que disminuye las resistencias que ella pueda tener en contra de la empresa” (67).

Las subdimensiones que se monitorean son:

- Diálogos con Públicos de Interés



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

- Vinculación Comunidad/Inversión Social
- Voluntariado Corporativo

### **2.2.7. Dimensión de medioambiente**

Dentro de este aspecto es muy importante valorar la relación que tiene la empresa con su entorno natural, pues en el caso de la hacienda hostería Dos Chorreras es una de sus principales características debido a su ubicación. Por lo tanto las subdimensiones que se encuentran para la evaluación son:

- a. Actitud proactiva frente a exigencias medioambientales
- b. Prácticas ambientales
- c. Sistema de gestión medioambiental

### **2.3. Matriz FODA de la Hacienda Hostería Dos Chorreras**

La matriz FODA permite el análisis situacional de la empresa a partir de la cual se podrá establecer lineamientos y proyectos con el objetivo de potencializar los bienes y servicios que oferta el negocio.





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Matriz FODA de la Hacienda Hostería Dos Chorreras	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p><b>F1</b> Importante ubicación dentro del Parque Nacional El Cajas.</p> <p><b>F2</b> Infraestructura adecuada para prestación de servicios turísticos.</p> <p><b>F3</b> Personal administrativo profesional en el área turística.</p> <p><b>F4</b> Existencia de atractivos culturales en el área.</p> <p><b>F5</b> Conocimiento de la existencia del negocio por parte de los habitantes del cantón Cuenca.</p>	<p><b>O1</b> La carretera de acceso principal es la vía Cuenca-Molleturo (E35).</p> <p><b>O2</b> Cercanía del centro urbano de mayor importancia del cantón.</p> <p><b>O3</b> Incremento de turismo natural por parte de los visitantes.</p> <p><b>O4</b> Servicios básicos en buen estado brindados por ETAPA.</p> <p><b>O5</b> Afluencia de turistas hacia el PN El Cajas, atractivo principal de la ciudad de Cuenca.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p><b>D1</b> Indisposición de los propietarios en innovar las gestiones administrativas.</p> <p><b>D2</b> Inexistencia de sistemas de prácticas sostenibles.</p> <p><b>D3</b> No se cuenta con una planificación de marketing del negocio.</p> <p><b>D4</b> Pérdida parcial de la diversidad vegetal debido a la gran afluencia de turistas.</p> <p><b>D5</b> Falta de personal que labore en el área de servicio y actividades al aire libre.</p>	<p><b>A1</b> Destrucción de la zona e infraestructura debido a desastres naturales.</p> <p><b>A2</b> Creación de nuevas ofertas similares en la zona.</p> <p><b>A3</b> Crisis económica a nivel mundial.</p> <p><b>A4</b> Factores climáticos que no permitan el ingreso a la zona.</p> <p><b>A5</b> Plagas y enfermedades.</p>

**Tabla 1**

**Título:** Matriz FODA hacienda hostería Dos Chorreras

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 11 diciembre 2015



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Matriz FODA cruzado de la Hacienda Hostería Dos Chorreras - Fortalezas comparadas con Oportunidades						
Análisis interno		FORTALEZAS				
		Importante ubicación dentro del Parque Nacional El Cajas	Infraestructura adecuada para prestación de servicios turísticos.	Personal administrativo profesional en el área turística.	Existencia de atractivos culturales en el área.	Conocimiento de la existencia del negocio de los habitantes del cantón
Análisis externo						
<b>OPORTUNIDADES</b>	La carretera de acceso principal es la vía Cuenca-Molleturo (E35).	2	0	0	0	1
	Cercanía del centro urbano de mayor importancia del cantón.	2	1	0	1	2
	Incremento de turismo natural por parte de los visitantes.	2	2	0	2	1
	Servicios básicos en buen estado brindados por ETAPA	1	2	0	0	0
	Afluencia de turistas hacia el PN El Cajas, atractivo principal de la ciudad de Cuenca.	2	2	1	2	1



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Matriz FODA cruzado de la Hacienda Hostería Dos Chorreras - Debilidades comparadas con Oportunidades						
Análisis interno		DEBILIDADES				
		Indisposición de los propietarios en innovar las gestiones administrativas.	Inexistencia de sistemas de prácticas sostenibles.	No se cuenta con una planificación de marketing del negocio.	Pérdida parcial de la diversidad vegetal debido a la gran afluencia de turistas.	Falta de personal que labore en el área de servicio y actividades al aire libre.
Análisis externo						
<b>OPORTUNIDADES</b>	La carretera de acceso principal es la vía Cuenca-Molleturo (E35).	0	0	1	1	0
	Cercanía del centro urbano de mayor importancia del cantón.	0	0	0	1	1
	Incremento de turismo natural por parte de los visitantes.	1	2	2	2	2
	Servicios básicos en buen estado brindados por ETAPA	0	1	0	0	0
	Afluencia de turistas hacia el PN El Cajas, atractivo principal de la ciudad de Cuenca.	0	2	1	2	2



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Matriz FODA cruzado de la Hacienda Hostería Dos Chorreras - Fortalezas comparadas con Amenazas						
Análisis interno		FORTALEZAS				
		Importante ubicación dentro del Parque Nacional El Cajas	Infraestructura adecuada para prestación de servicios turísticos.	Personal administrativo profesional en el área turística.	Existencia de atractivos culturales en el área.	Conocimiento de la existencia del negocio de los habitantes del cantón
Análisis externo						
<b>AMENAZAS</b>	Destrucción de la zona e infraestructura debido a desastres naturales.	1	2	0	1	0
	Creación de nuevas ofertas similares en la zona.	1	1	0	2	1
	Crisis económica a nivel mundial.	0	0	0	0	0
	Factores climáticos que no permitan el ingreso a la zona.	0	0	0	0	0
	Plagas y enfermedades.	2	2	1	2	1



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Matriz FODA cruzado de la Hacienda Hostería Dos Chorreras - o comparadas con Amenazas						
Análisis interno		OPORTUNIDADES				
		Indisposición de los propietarios en innovar las gestiones administrativas.	Inexistencia de sistemas de prácticas sostenibles.	No se cuenta con una planificación de marketing del negocio.	Pérdida parcial de la diversidad vegetal debido a la gran afluencia de turistas.	Falta de personal que labore en el área de servicio y actividades al aire libre.
Análisis externo						
<b>AMENAZAS</b>	Destrucción de la zona e infraestructura debido a desastres naturales.	0	0	1	1	0
	Creación de nuevas ofertas similares en la zona.	0	0	0	1	1
	Crisis económica a nivel mundial.	1	2	2	2	2
	Factores climáticos que no permitan el ingreso a la zona.	0	1	0	0	0
	Plagas y enfermedades.	0	2	1	2	2

**Tabla 2**

**Título:** Matriz FODA CRUZADO hacienda hostería Dos Chorreras

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 11 diciembre 2015



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

La elaboración del FODA cruzado tiene el propósito de proponer programas o proyectos a partir de los resultados obtenidos; la valoración que se da entre fortalezas y oportunidades, debilidades y oportunidades, amenazas y fortalezas y debilidades y amenazas se establecen mediante la siguiente puntuación:

0=no existe vínculo entre los factores analizados

1= relación poco relevante

2=relación de gran importancia que debe ser tomada en cuenta para el análisis de proyecciones a futuro

A continuación se presenta los resultados obtenidos:

Resultados matriz FODA cruzado de la Hacienda Hostería Dos Chorreras			
	NOMENCLATURA	PUNTAJE	ALCANCE
Fortalezas y Oportunidades	FO	27	Fuertemente reactivo
Fortalezas y Amenazas	FA	11	Débilmente reactivo
Debilidades y Oportunidades	DO	21	Fuertemente proactivo
Debilidades y Amenazas	DA	15	Débilmente proactivo

**Tabla 3**

**Título:** Resultados matriz FODA CRUZADO hacienda hostería Dos Chorreras

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 11 diciembre 2015

El resultado obtenido es FO, lo que representa que el negocio posee un territorio fuertemente reactivo, es decir que las fortalezas existentes en la empresa deben ser aprovechadas según las oportunidades que se encuentra.



## **CAPITULO 3**

### **INDICADORES ETHOS APLICADO A LA HACIENDA HOSTERIA DOS CHORRERAS**

#### **3.1 Metodología**

Para la aplicación de los indicadores Ethos a la hacienda hostería Dos Chorreras se utilizará la metodología que presenta el Manual de Pymes donde se explica cada paso para llenar las diferentes tablas y del mismo modo evaluar y puntuar cada dimensión.

Por lo tanto, para obtener la información actual de la empresa y poder evaluar las distintas tablas, se ha realizado entrevistas al administrador; señor José Ibáñez, y a los distintos jefes departamentales. Del mismo modo, para recolectar la información necesaria del negocio, se ha realizado fotografías para las diferentes dimensiones, se ha solicitado el acceso a los documentos internos y se ha evidenciado cada acción mediante la observación directa.

A continuación se presenta el análisis escrito, realizado a todas las dimensiones de los indicadores Ethos; del mismo modo, de acuerdo a la puntuación total obtenida se establecerá el resultado final de cada dimensión, para posteriormente conocer las áreas de mejora para la empresa sobre las cuales se trabajará. Es importante mencionar que las tablas evaluadas con la puntuación respectiva se podrá observar en los anexos del trabajo monográfico. (Ver anexo 4)

#### **3.2 Dimensión de valores y coherencia**

##### **3.2.1 Códigos de Ética**

La hacienda hostería Dos Chorreras, no posee un código de ética definido claramente que guie el comportamiento del personal de trabajo en el desarrollo de sus actividades; pero se ha podido observar la existencia de un documento donde se establecen ciertos



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

valores internos que deben ser empleados; dichos valores no son difundidos correctamente, esto lo hacen mediante carteles informativos que solo algunos empleados los conocen.



**Fotografía No. 8**

**Título:** Papelógrafo informativo hacienda hostería Dos Chorreras

**Autor:** Tania Zhunio

**Fuente:** Propia

**Fecha:** 29 febrero 2016

Sin la existencia de un código de ética, la empresa no podrá tomar acciones para crear buenas relaciones con los distintos públicos de interés, lo que crea formas inadecuadas o poco éticas al momento de desarrollar actividades en las distintas áreas existentes trayendo como consecuencia fallas en la organización.

### **3.2.2. Gobierno Corporativo**

La empresa no ha definido un modelo de gobierno corporativo, el cual contenga un conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa.

Sin embargo lo que tiene establecido son las funciones de cada cargo y la manera de organización, las mismas que son conocidas por todo el personal y la administración





## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

mediante la realización de reuniones periódicas con cada departamento en donde se expone cada una de dichas funciones .

### **3.2.3. Transferencia en los informes contables**

La hacienda hostería Dos Chorreras, cuenta con un departamento de contabilidad el cual se encarga de realizar todas las actividades referentes a este ámbito; se realiza un balance general mensual e informes sobre el pago de los impuestos al Servicio de Renta Interna (SRI). La empresa no socializa los informes contables a sus colaboradores y al público en general, pues este registro es netamente de uso interno, es decir el acceso lo posee el administrador José Ibáñez y los propietarios del establecimiento.

### **3.2.4 Relaciones leales con la competencia**

Según la entrevista realizada al administrador de la empresa, la competencia para la hostería no representa una amenaza pues los productos o servicios que ahí se desarrollan son únicos e ideales de acuerdo al área donde se encuentran.

Por lo tanto, Dos Chorreras no mantiene una relación desleal con este grupo, pero tampoco se ha establecido reglamentos que prohíban la difusión de información negativa. La administración busca formar equipos entre los diferentes establecimientos en la ciudad de Cuenca para crear ayuda mutua que permita un mejor desarrollo del área turística en el cantón.

### **3.2.5 Reportes de sustentabilidad**

Mediante observación propia se verificó que dentro de la hacienda hostería no se han elaborado reportes de sustentabilidad que permitan crear los reportes de sustentabilidad con los cuales se comuniquen el desempeño del establecimiento en base a tres pilares fundamentales de ésta área que están ligados directamente con su desarrollo: aspectos sociales, económicos y ambientales.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### 3.2.6. Resultados obtenidos de la dimensión valores y coherencia

La puntuación obtenida en ésta dimensión es de doce (12); según el Manual de Pymes, si el resultado es menor a trece (-13), indica que el desempeño de la empresa es insuficiente, es decir, Dos Chorreras posee importantes deficiencias que a largo plazo traerán consecuencias en la organización y la calidad del servicio.

### 3.3. Dimensión público interno

#### 3.3.1. Seguridad e Higiene

La hacienda hostería Dos Chorreras cuenta con un “manual de seguridad e higiene” donde se exponen los riesgos laborales relacionados con la seguridad de los trabajadores, también brinda charlas informativas y educativas para que el personal de trabajo se encuentren seguros en las diferentes áreas de trabajo.



**Fotografía 9**

**Título:** Indicación de higiene-restaurante

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016



Del mismo modo lo que se ha podido constatar es la inexistencia de un registro que contenga la cantidad de accidentes laborales, trayendo como resultado la falta de interés en establecer sistemas que no vuelvan a causar accidentes laborales.

### **3.3.2. Políticas de Salud**

El ambiente de trabajo que la hacienda hostería Dos Chorreras brinda a sus empleados es adecuada pues dentro del establecimiento se mantiene un ambiente laboral seguro, agradable, saludable, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo; lo que permite un desempeño adecuado del personal de trabajo en cada una de sus áreas.

Por otro lado dentro de la empresa no se ha establecido alianzas completas con aseguradoras de salud privadas pero si cumplen con la obligación de pago de Seguro Social (IESS) de todo el personal.

### **3.3.3. Política con los Sindicatos u Organizaciones de Trabajadores**

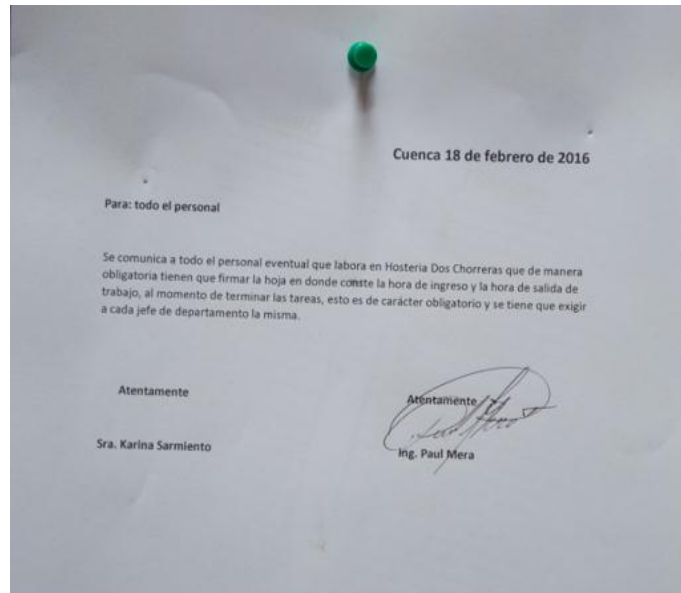
En una entrevista realizada a los empleados se pudo evidenciar que dentro de la hostería no se dispone de un sindicato u alguna organización de trabajadores que brinde el apoyo necesario en inconvenientes que existan dentro del establecimiento; por lo contrario, lo que si se realiza son diálogos entre el personal y la gerencia para de esta forma crear soluciones inmediatas a problemas presentes.

### **3.3.4. Políticas de Contratación**

La empresa ha establecido políticas de contratación bajo criterios que son objetivos, transparentes e igualitarios, de acuerdo a la información proporcionada por el sr. José Ibáñez.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



### Fotografía 10

**Título:** Políticas de contratación

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016

### 3.3.5. Políticas de capacitación

La hacienda hostería Dos Chorreras cuenta con una política de capacitación a sus colaboradores al momento que este llegue a formar parte de la empresa, mediante un dialogo con el jefe de recursos humanos.

También se conoce que las capacitaciones en temas turísticos no son constantes y el personal no tiene acceso a las mismas por aptitudes o méritos, lo que la empresa pretende es formar parte de capacitaciones que brindan entidades públicas como la Cámara de Comercio y el MINTUR para su personal.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca



**Fotografía 10**

**Título:** Certificados de capacitaciones

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 29 febrero 2016

### **3.3.6. Políticas de beneficio**

Según la Ing. Adriana Robles, jefa de recursos humanos, dentro de la empresa no existen políticas de beneficios establecidas, las cuales orienten y mejoren la calidad de vida y bienestar de los trabajadores; pero lo que realiza es una consulta acerca de los beneficios recibidos mediante conversatorios con los colaboradores para medir su grado de satisfacción.

### **3.3.7. Conciliación de vida personal y vida laboral**

La hacienda hostería Dos Chorreras no ha elaborado una política de conciliación de vida personal y vida laboral; lo que la empresa ha implementado son horarios flexibles para su personal en casos especiales.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

**HORARIO MESEROS**

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
LUIS CUAJUCUAMBA A	LUIS CUAJUCUAMBA A	LAURA SUTAMAS A	LAURA SUTAMAS A	LUIS CUAJUCUAMBA A	LUIS CUAJUCUAMBA A	LAURA SUTAMAS A
DANIEL MARTÍNEZ B	DANIEL MARTÍNEZ B	FABRICO LOSAN A	FABRICO LOSAN A	MAURICIO REBOLLEDO A	LAURA SUTAMAS A	MAURICIO LOSAN A
				SUSANA PANDELIJANA A	SUSANA PANDELIJANA A	SUSANA PANDELIJANA A
				DANIEL MARTÍNEZ B	MAURICIO REBOLLEDO A	MAURICIO REBOLLEDO A
MAURICIO REBOLLEDO B	MAURICIO REBOLLEDO B	SUSANA PANDELIJANA A	SUSANA PANDELIJANA A	LAURA SUTAMAS B	FABRICO LOSAN B	LUIS CUAJUCUAMBA B
				FABRICO LOSAN B	DANIEL MARTÍNEZ B	DANIEL MARTÍNEZ B
TURNO "A"	0800 AM	*	1700 PM			
TURNO "B"	1300 PM	*	2200 PM			

ANTE CUALQUIER CAMBIO DE TURNO EL MISMO TENDRÁ QUE ESTAR PREVIAMENTE AUTORIZADO CON 48 HORAS DE ANTEFICACIÓN

A TODO EL PERSONAL DEL RESTAURANTE SE LE RECUERDA QUE TODAS LAS ÁREAS (CUBIERTA, FUENTE Y DORADO) TENDRÁN QUE ESTAR EN COMPLETO ORDEN Y LIMPIEZA, LA RESPONSABILIDAD ES DE TODOS.

LOS REBOS DE LAS PLANTAS PARA EL SALÓN CUANDO SE LO HAGA DE MANERA OBLIGATORIA EL DÍA DOMINGO A PARTIR DE LAS 1700 PM, Y ESTOS SE ERRANÉN EL DÍA LUNES A LAS 1700PM.

QUEDA PROHIBIDO EL USO DE LA CUBIERTA DE EVENTOS PARA USO DE RESTAURANTE, DESPUÉS DE UN EVENTO TODO TIENE QUE ESTAR GUARDADO EN PERFECTO ORDEN.

KARLA BARRERA MÉNDEZ                      JEFA DE RESTAURANTE

**Fotografía 12**  
**Título:** Horarios de trabajo, meseros  
**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.  
**Fecha:** 29 febrero 2016

Mediante una entrevista a la jefa de recursos humanos se conoce que la empresa realiza actividades de esparcimiento donde los trabajadores integran a sus familias como por ejemplo la fiesta de navidad, el día de la familia, entre otras, también la empresa realiza encuestas de satisfacción a sus colaboradores.

### 3.3.8. Política de previsión

Dentro de la empresa, se pudo observar que no se ha desarrollado políticas de previsión, pues no existen iniciativas que indiquen a los trabajadores que se encuentran apoyados por el establecimiento después de una jubilación mediante la complementación de ingresos que hubieran realizado por un ahorro voluntario creado en el establecimiento, así como también no cuentan con ayuda psicológica para saber del cómo afrontar esa nueva etapa en su vida.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### **3.3.9. Políticas de prevención y sanción del acoso**

La entidad no cuenta con un manual de procedimientos para prevenir y sancionar situaciones de acoso sexual, pues no se ha realizado este manual por el motivo que nunca se ha dado una situación de acoso sexual.

### **3.3.10. Política de diversidad**

En el negocio se puede evidenciar que se ha generado mecanismos orientados a prevenir la discriminación, también ha incluido a su nómina personas con capacidades diferentes y ha difundido los procedimientos a todos los trabajadores.

### **3.3.11. Resultados obtenidos de la dimensión público interno**

La puntuación total obtenida de la evaluación realizada es de 49 que según el manual Pymes al estar ubicado entre un rango de 30 – 52 representa que el funcionamiento es bueno y que el principal lineamiento de trabajo es la creación de una política de la empresa que después se socializado al personal y sea monitoreado para que se cumpla en su totalidad.

## **3.4 Relación con los proveedores**

### **3.4.1. Desarrollo de los proveedores**

La empresa mantiene un registro básico de las características de los proveedores y ha establecido algunas exigencias a los mismos por ejemplo ser productos ecuatoriano con la marca “Hecho en Ecuador”; desafortunadamente lo que no se lleva a cabo es la importancia de la responsabilidad social y no se comparte conocimientos entre proveedores.





### **3.4.2. Encadenamiento productivo**

Dos Chorreras mantiene contacto directo con otros establecimiento similares como es el caso del hotel Inca Real, así como también con el restaurant La Pérgola y algunos proveedores con la finalidad de formar un encadenamiento productivo mutuo; sin embargo ellos no promueven la creación de redes de cooperación orientadas al desarrollo económico y social en las comunidades locales.

### **3.4.3. Aspectos laborales**

El departamento de compras de la empresa trata de trabajar con proveedores que no exploten la mano de obra infantil, que discriminen a sus empleados y que sean empresas ecuatorianas mediante la visita directa a dichos proveedores.

### **3.4.4. Subcontratación**

La hacienda hostería Dos Chorreras selecciona a sus proveedores mediante un proceso donde se exigen ciertos requerimientos como recomendaciones de otras empresas de quienes sean proveedores y que permitan a la empresa a acceder a tener un crédito financiero de quince días como mínimo y que el producto sea de excelente calidad.

### **3.4.5. Resultados obtenidos de la dimensión relación con los proveedores**

La puntuación obtenida dentro de esta dimensión es de 17, lo cual se encuentra en el rango de puntuación de 17 a 22 dentro del manual de Pymes; lo que significa, que en ésta área la empresa presenta un buen desempeño pudiendo mejorar esta puntuación mediante el monitoreo de cada proveedor y creando profundos lazos de amistad mediante el trabajo en conjunto.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### **3.5. Relación con los consumidores**

#### **3.5.1. Relación con los consumidores**

La empresa ha establecido mecanismos orientados a recoger reclamos y sugerencias de sus consumidores, se pudo evidenciar la realización de seguimientos como la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente; lo que permite mantener informado a todos los departamentos cual es el proceso para realizar los diferentes procedimientos de cada área. Del mismo modo la empresa no deja de lado la comunicación externa utilizando diferentes canales a todos sus consumidores; redes sociales, página web y correos masivos.

#### **3.5.2. Política publicitaria**

La hacienda hostería ha establecido políticas de publicidad bajo criterios éticos y que contempla un código para la elaboración de la misma. Del mismo modo se ha establecido mecanismos como volantes informativos o correos electrónicos de publicidad interna para que todos los colaboradores estén informados de las diferentes actividades a realizarse.

#### **3.5.3. Conocimiento de daños potenciales**

La empresa vincula este aspectos con el manejo y monitoreo de los proveedores para que los productos de consumo a los clientes, de la misma manera da un seguimiento de los productos ofertados en la misma, trabajo que lo realiza el administrador.

#### **3.5.4 Resultados de la dimensión de relación con los consumidores**

La puntuación obtenida de esta dimensión es de 21, que de acuerdo al Manual Pymes menciona que el valor mayor a 18 significa que es el mejor puntaje que una empresa puede mostrar en este criterio; por lo tanto la hacienda hostería Dos Chorreras debe continuar realizando las practicas ya planteadas para asegurar la calidad del servicio.



### **3.6. Relación con la comunidad**

#### **3.6.1 Diálogos con los públicos de interés**

En la empresa existe una falta de interés en crear diálogos con públicos de las comunidades que rodean, es decir no se ha establecido relaciones sectoriales en pos de resolver las distintas demandas de los públicos antes mencionados.

#### **3.6.2. Vinculación con la comunidad / inversión social**

Mediante visitas realizadas a la empresa se evidenció que se ha comenzado a generar iniciativas orientadas a apoyar a causas sociales, por ejemplo brindar donaciones de juguetes a niños cercanos del lugar, ofrecer grandes descuentos en alimentación para niños de orfanatos; pero la empresa no cuenta con proyectos de inversión social con la comunidad.

#### **3.6.3. Voluntariado corporativo**

La empresa no promueve formas de voluntariado corporativo, tampoco ha organizado actividades con la comunidad donde intervengan los trabajadores y los comuneros y también no ha establecido proyectos de inversión social para realizar voluntariado corporativo.

#### **3.6.4 Resultados de la dimensión de relación con la comunidad**

El puntaje obtenido de ésta dimensión es de 2 que representa el más bajo de toda la evaluación; dentro del Manual de Pymes un valor menor a 7 representa un desempeño insuficiente con la comunidad por lo que se convierte en un área de mejora emergente.



### **3.7. Medio Ambiente**

#### **3.7.1 Actitud proactiva frente a exigencias medioambientales**

En las instalaciones de la empresa no se ha establecido una forma de actuación en términos ambientales, tampoco hay grupos de trabajo para ello o que aporten ideas que permitan fomentarlo.

#### **3.7.2. Prácticas Ambientales**

Dentro de la empresa existen formas para optimizar correctamente el uso de sus servicios básicos, como el uso adecuado del agua en las cocinas, pero se lo realiza de una manera básica y al ser el medioambiente su principal atractivo debería tener un mejor control y conocimiento sobre cómo hacer un uso idóneo. Además no se cuenta con prácticas medioambientales que permitan proteger el entorno que les rodea.

#### **3.7.3 Sistema de gestión medioambiental**

No existe un plan de gestión medioambiental establecido en la empresa y por ende no hay políticas que implanten las medidas necesarias y el personal adecuado para mantener el entorno natural, lo que causa también una pérdida de imagen corporativa responsable.

#### **3.7.4. Resultados de la dimensión medio ambiente**

La puntuación obtenida es de 4 puntos que dentro del Manual de Pymes un puntaje menor a 5 corresponde a las ineficientes o inexistentes prácticas de sostenibilidad medioambiental, convirtiéndose así en una de las principales áreas de mejoras en emergencia.



### 3.8. Áreas de Mejoras Detectadas

Después de realizar la puntuación, evaluación y diagnóstico de las subdimensiones pertenecientes a cada área, se conoce las falencias sobre las cuales la hacienda hostería necesita mejorar; por lo tanto a continuación se propone diferentes proyectos los cuales serán valorados de acuerdo a la necesidad urgente que posean para ponerlos en práctica dentro de la empresa.

#### 3.8.1 Metodología

Para poder conocer cuáles son los proyectos emergentes de la empresa; mediante una tabla propuesta por la economista Silvana Astudillo en las aulas de clase; se valorará a cada proyecto según la necesidad de elaboración de la siguiente manera:

**Urgente (Urg):** se debe valorar si la resolución o contención del problema o debilidad representados por dicha área debe ser inmediato. O dicho de otra forma, si el no abordar dicha línea de trabajo podría suponer un problema para la empresa.

La valoración cuantitativa será la siguiente: Urgencia alta (=5), media (=3), baja (=1).

**Viabilidad (Vía):** en este caso valorar especialmente el aspecto económico, esto es el coste que en una primera estimación podría suponer acometer y poner en marcha las acciones necesarias para subsanar dicha área potencial.

En este caso la valoración cuantitativa sería al revés, un alto coste supondría una viabilidad alta (=5), y así sucesivamente media (=3), baja (=1).

**Garantía de Éxito (Gar):** aquí el resto de las ideas relevantes que giran en torno a la viabilidad, no estrictamente económica, aspectos como la colaboración esperada, el impacto positivo con que se acogerán las acciones resultantes, o las expectativas que puedan generarse para ese tema en particular.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

En definitiva, una valoración cuantitativa alta (=5), supondría que el éxito esperado es alto, mientras que la valoración descenderá para estimaciones de éxitos medios (=3), o baja (=1).

**Importancia (Imp):** aunque este último aspecto puede recoger a modo de síntesis, lo que se haya percibido para cada área potencial se tratara de estimar aquí la importancia real del área de la que se trate. Aunque se esté hablando de matices y de un alto componente de subjetividad es importante tratar aquí de superar el concepto de urgencia al de importancia.

Una vez realizada esta reflexión, se asignara a este criterio una valoración, alta (=5), media (=3) y baja (=1).

Finalmente se debe seleccionar a los proyectos donde la puntuación pase de 10 sin importar la dimensión en la que se encuentre (Astudillo, 132).



### 3.8.2 Valoración de áreas de mejora

VALORES Y COHERENCIA / GOBIERNO CORPORATIVO						
No.	Debilidades/Áreas de Mejora	URG.	VIA	GAR	IMP	TOTAL
1	No cuenta con un código de ética	3	1	5	3	12
2	No se realiza un seguimiento a los valores éticos difundidos	3	1	3	1	8
3	No se ha creado un modelo de Gobierno Corporativo	3	1	3	3	10
4	No se han fijado las funciones del Gobierno	3	1	3	3	10
5	No cuentan con sanciones específicas para Gobierno Corporativo	3	1	3	1	8
6	No publican los resultados de sus Balances Generales	3	1	3	3	10
7	No cuenta con una difusión general de la forma en que los empleados deben relacionarse con la competencia	3	1	3	1	8
8	No elabora un reporte de Sustentabilidad que abarca aspectos sociales, económico y ambiental	3	3	3	3	12

**Tabla 4**

**Título:** Valoración, dimensión Valores y Coherencia

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 10 febrero 2016

Dentro de esta dimensión se propone ocho planes tentativos que podría aplicar la empresa mejorar esta área:

1. Creación de un Código de Ética
2. Programa de seguimiento de los valores difundidos en la empresa
3. Creación de un modelo de Gobierno Corporativo
4. No se han fijado las funciones del Gobierno
5. Manual de funciones para el Gobierno Corporativo
6. Establecer normas y políticas para las sanciones en caso de incumplimiento.





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

7. Reunión con los propietarios para que se busque soluciones en la publicación de los Balances Generales a sus colaboradores.
8. Socializar con los colaboradores acerca del comportamiento y relaciones con la competencia.

PÚBLICO INTERNO / SEGURIDAD E HIGIENE						
No.	Debilidades/Áreas de Mejora	URG.	VIA	GAR	IMP	TOTAL
1	No realiza informes de los accidentes ocurridos con sus colaboradores	5	1	3	3	12
2	No dispone de sindicatos u organizaciones para los trabajadores	3	1	3	3	10
3	No existe una política de capacitación constante para los empleados	5	3	5	5	18
4	No cuenta con una política para mejorar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores	3	1	3	3	10
5	No se ha elaborado políticas de conciliación, vida personal y vida laboral	3	1	3	3	10
6	No ha desarrollado un programa de apoyo psicológico para los empleados que van a jubilarse.	3	1	3	3	10
7	No existen políticas de procedimientos para prevenir y sancionar el acoso	1	1	3	3	8

**Tabla 5**

**Título:** Valoración, dimensión público interno – seguridad e higiene

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 10 febrero 2016

Del mismo modo para la dimensión de público interno se proponen siete planes que permitan mejorar ésta área y son:

1. Presentación de informes públicos de accidentes laborales.
2. Propuesta de creación de sindicatos u organizaciones para los trabajadores.
3. Organización de políticas o reglamentos para capacitaciones constantes dirigidas al personal de trabajo.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

4. Creación de políticas para mejorar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores.
5. Establecimiento de políticas de conciliación, vida personal y vida laboral.
6. Programa de apoyo psicológico para empleados a jubilarse.
7. Establecer políticas de prevención y sanción al acoso.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES/ COMUNIDAD						
No.	Debilidades/Áreas de Mejora	URG.	VIA	GAR	IMP	TOTAL
1	No cuenta con instancias en las que se comparten conocimientos con proveedores y entre proveedores.	3	1	3	3	10
2	No hay políticas de relación con los distintos públicos de interés	3	3	3	3	12
3	No es difundida correctamente la políticas de relación	3	1	3	3	10
4	No se ha implementado proyectos de inversión social con la comunidad	5	5	3	3	16
5	No se ha diseñado programas de vinculación comunidad e inversión social	3	5	3	3	14
6	No ha realizado un plan de vinculación de la empresa y sus colaboradores con la comunidad	3	3	3	3	12

**Tabla 6**

**Título:** Valoración, dimensión proveedores-comunidad

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 10 febrero 2016

Dentro de la dimensión de relación con los proveedores y relación con las comunidades, se proponen seis planes que permita a la empresa comenzar a realizar actividades que vinculen con la sociedad:

1. Programa para compartir conocimientos con proveedores.
2. Crear políticas con relación con los distintos públicos de interés.
3. Programa de socialización de las políticas para los públicos de interés.
4. Proyecto de inversión social con la comunidad.
5. Programa de vinculación con la comunidad.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

6. Plan de vinculación y participación de la empresa con la comunidad.

MEDIO AMBIENTE						
No.	Debilidades/Áreas de Mejora	URG.	VIA	GAR	IMP	TOTAL
1	No ha establecido políticas medioambientales	5	1	5	5	16
2	No participa en equipos o grupos de trabajo en entorno a temas ambientales	3	1	5	5	14
3	No se fomenta la responsabilidad medioambiental	5	1	5	5	16
4	No ha implementado prácticas medioambientales	5	3	5	5	18
5	No ha capacitado al personal con buenas prácticas medioambientales	5	1	5	5	16
6	No existen políticas ambientales que contemplen una plan de gestión ambiental y personal responsable	5	1	3	3	12

**Tabla 7**

**Título:** Valoración, dimensión medio ambiente

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 10 febrero 2016

Del mismo modo para la dimensión medioambiente se proponen seis planes para la mejorar la empresa en este ámbito:

1. Establecer políticas empresariales medioambientales.
2. Formar equipos de trabajo entorno a actividades medioambientales.
3. Creación de un programa para fomentar la responsabilidad medioambiental.
4. Implementar prácticas medio ambientales.
5. Crear un manual de buenas prácticas medioambientales.
6. Implementar actividades periódicas con la participación del personal y sus familias.



### **3.9 Plan de responsabilidad social empresarial para la hacienda hostería Dos Chorreras**

Después de haber analizado cada una de las dimensiones, obtener las falencias principales y sobre ellas evaluar las deficiencias de la empresa; a continuación se presenta los proyectos que según las áreas de mejora evaluadas son URGENTES y de este modo crear lineamientos para el plan.

#### **3.9.1 Misión**

La Hacienda Hostería Dos Chorreras es una empresa familiar que brinda innovadores servicios turísticos en un ambiente natural y armonioso, comprometidos a ser una empresa socialmente responsable en dirección al cumplimiento de nuestros valores.

#### **3.9.2 Visión**

Para el año 2020 la Hacienda Hostería Dos Chorreras será reconocida a nivel nacional por ser una empresa comprometida con el desarrollo prácticas sostenibles responsables, asegurando la calidad del servicio.

#### **3.9.3 Valores empresariales**

El compromiso de la Hacienda Hostería Dos Chorreras se basa en el desarrollo de las actividades turísticas con la protección del el medioambiente y la vinculación con la comunidad, sin descuidar la calidad del servicio al cliente.

- **Responsabilidad:** Valor que al cumplir asegura la búsqueda de la excelencia en todas las actividades que la empresa realice.
- **Puntualidad:** Se demuestra a través del compromiso de realizar procesos o cumplimiento de metas, respetando y aprovechando así el tiempo de cada colaborador en el área que se desempeñe y al cliente para satisfacer sus expectativas.



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

- **Servicio y conocimiento al cliente:** Este valor representa la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente interno como externo; las cuales se expresan mediante la actitud positiva de la persona, demostrando así carisma, perseverancia y solidaridad hacia la otra persona.
- **Respeto:** El objetivo de Dos Chorreras es proveer a los colaboradores un ambiente de trabajo positivo que fomente la participación activa, el respeto mutuo y el trabajo en equipo.
- **Honestidad:** Este es el pilar principal que fundamenta las operaciones de la hacienda hostería Dos Chorreras; demostrando la veracidad y moralidad en cada una de las actividades realizadas que aseguren la excelencia en la gestión de la empresa.

### 3.9.4 Planes para el plan de responsabilidad social empresarial

Los planes emergentes que se presentan a continuación son de vital importancia para que la empresa inicie desarrollando prácticas responsables sostenibles; mediante el cual le permita mejorar su gestión día tras día.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

PROGRAMAS, PLAN Y ACTIVIDADES PARA LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS			
PROGRAMA	PLAN	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<b>P1.</b> Programa de fortalecimiento de las actividades del personal de trabajo para la hacienda hostería Dos Chorreras	<b>PI.1</b> Establecer políticas de capacitación laboral para el personal de trabajo	<b>A1.</b> Aplicación de encuestas al personal de trabajo.	Administrador, José Ibáñez Jefe de RRHH, Adriana Robles
		<b>A2.</b> Reunión de la administración y los jefes departamentales para identificar las debilidades.	
		<b>A3.</b> Elaboración del cronograma para la ejecución del programa de capacitación.	
		<b>A4.</b> Coordinación de ejecución de las capacitaciones.	
<b>P2.</b> Programa de vinculación con la comunidad Marianza para la hacienda hostería Dos Chorreras	<b>PI.2.</b> Definir una estrategia para vincular a la empresa y la comunidad	<b>A1.</b> Reunión con las autoridades de la comunidad y la empresa.	Administrador, José Ibáñez
		<b>A2.</b> Valoración de las necesidades de la comunidad.	
		<b>A3.</b> Establecer las actividades a realizarse mediante un cronograma.	
		<b>A4.</b> Establecer grupos de trabajo en la empresa para la vinculación de las actividades en la comunidad.	



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

PROGRAMA	PLAN	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<b>P3.</b> Programa para el mantenimiento y protección de las áreas naturales que rodean la hacienda hostería Dos Chorreras	<b>PI.3.</b> Implementar políticas medioambientales en la empresa	<b>A1.</b> Coordinar la contratación de un profesional en estudios ambientales	Administrador, José Ibáñez
		<b>A2.</b> Realizar un informe de los impactos medioambiental del establecimiento	Profesional ambiental
		<b>A3.</b> Socializar el informe con los propietarios, administrador y jefes departamentales	Profesional ambiental
		<b>A4.</b> Establecer normas para la protección del medioambiente en base al informe.	Administrador, José Ibáñez Profesional ambiental
	<b>PI.4.</b> Ejecutar un programa de actividades medioambientales en la empresa	<b>A5.</b> Crear actividades medioambientales sostenibles	Administrador, José Ibáñez
		<b>A6.</b> Socializar las actividades con el público interno.	
	<b>PI.5.</b> Diseñar un cronograma de capacitaciones periódicas para los colaboradores en temas de buenas prácticas sostenibles.	<b>A7.</b> Crear grupos de trabajo para la aplicación de dichas actividades.	Administrador, José Ibáñez Jefe RRHH Adriana Robles
		<b>A8.</b> Identificación de prácticas sostenibles positivas que se realicen en el establecimiento.	Administrador, José Ibáñez
		<b>A8.</b> Crear nuevas prácticas sostenibles que se pueda aplicar en la empresa	
		<b>A9.</b> Desarrollar un manual escrito que contenga dichas prácticas.	
		<b>A10.</b> Socializar con el personal	
<b>A11.</b> Crear un cronograma para el monitoreo constante de la aplicación de las practicas sostenibles.			

**Tabla 8**

**Título:** Programas, plan y actividades de la empresa

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 23 abril 2016

Autoras: Dalia Garay P. - Tania Zhunio M.





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

#### **3.9.4.1 Plan “Establecer políticas de capacitación para el personal de trabajo”**

Objetivo general: Establecer políticas de capacitación laboral para el personal de trabajo con el fin de que la empresa pueda contar con un personal capacitado y así brindar un servicio responsable y de calidad.

#### **3.9.4.2 Plan “Plan de inversión social con la comunidad”**

Objetivo general: Definir una estrategia para vincular a la empresa y la comunidad, el cual involucre a la comunidad Marianza como su principal beneficiario con el personal de trabajo y a sus colaboradores

#### **3.9.4.3 Plan “Políticas medioambientales”**

Objetivo general: Implementar políticas medioambientales en la empresa, que permitan mantener el entorno natural pues al estar ubicado dentro del Parque Nacional El Cajas, es de vital importancia la protección.

#### **3.9.4.4 Plan “Elaboración de prácticas medioambientales”**

Objetivo general: Ejecutar un programa de actividades medioambientales en la hacienda hostería Dos Chorreras donde participen el personal de trabajo de la institución y los colaboradores.

#### **3.9.4.5 Plan “Capacitación al personal sobre sostenibilidad”**

Objetivo general: Diseñar un cronograma de capacitaciones periódicas para los colaboradores en temas de buenas prácticas sostenibles.

### **3.9.5 Cronograma**



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE RSE PARA LA HACIENDA HOSTERIA DOS CHORRERAS													
ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
A1. Aplicación de encuestas al personal de trabajo.	■												
A2. Reunión de la administración y los jefes departamentales para identificar las debilidades.	■												
A3. Elaboración del cronograma para la ejecución del programa de capacitación.		■											
A4. Coordinación de ejecución de las capacitaciones.		■											
A1. Reunión con las autoridades de la comunidad y la empresa.			■										
A2. Valoración de las necesidades de la comunidad.			■										
A3. Establecer las actividades a realizarse mediante un cronograma.			■	■									
A4. Establecer grupos de trabajo en la empresa para la vinculación de las actividades en la comunidad.				■									
A1. Coordinar la contratación de un profesional en estudios ambientales					■								
A2. Realizar un informe de los impactos medioambiental del establecimiento						■							
A3. Socializar el informe con los propietarios, administrador y jefes departamentales							■						
A4. Establecer normas para la protección del medioambiente en base al informe.								■					
A5. Crear actividades medioambientales sostenibles									■				
A6. Socializar las actividades con el público interno.										■			
A7. Crear grupos de trabajo para la aplicación de dichas actividades.											■		
A8. Identificación de prácticas sostenibles positivas que se realicen en el establecimiento.												■	
A8. Crear nuevas prácticas sostenibles que se pueda aplicar en la empresa													■
A9. Desarrollar un manual escrito que contenga dichas prácticas.													■
A10. Socializar con el personal													■
A11. Crear un cronograma para el monitoreo constante de la aplicación de las practicas sostenibles.													■

**Tabla 9:** Cronograma de actividades

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 23 abril 2016

**Autoras:** Dalia Garay P. - Tania Zhunio M.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### 3.9.6 Presupuesto

A continuación se detalla el presupuesto para cada uno de los proyectos para poder llevar a cabo el plan de responsabilidad social empresarial.

PRESUPUESTO PARA EL PLAN DE RSE	
PLAN	MONTO
P1. Establecer políticas de capacitación laboral para el personal de trabajo	\$ 75,00
P2. Definir una estrategia para vincular a la empresa y la comunidad	\$ 105,00
P3. Implementar políticas medioambientales en la empresa	\$ 460,00
P4. Ejecutar un programa de actividades medioambientales en la empresa	\$ 50,00
P5. Diseñar un cronograma de capacitaciones periódicas para los colaboradores en temas de buenas prácticas sostenibles.	\$ 20,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 710,00</b>

**Tabla 9**

**Título:** Plan

**Autor:** Dalia Garay – Tania Zhunio.

**Fecha:** 23 abril 2016



## CONCLUSIONES

Después de realizar el presente trabajo monográfico se puede concluir que la responsabilidad social empresarial en los últimos años se ha ido desarrollado a nivel mundial tomando cada vez más fuerza para crear una conciencia responsable con los tres pilares que se involucran en el desarrollo de una empresa.

Posteriormente de haber realizado la aplicación de los indicadores Ethos y la matriz FODA en la hacienda hostería Dos Chorreras, se puede concluir que esta empresa cuenta con una gran cantidad de fortalezas tanto económicos, sociales y ambientales debido a su ubicación; pero desafortunadamente no se ha integrado dentro de su gestión estrategias que le lleven a ser una empresa socialmente responsable.

La presente propuesta del plan de responsabilidad social empresarial en la hacienda hostería Dos Chorreras pretende dar las pautas necesarias para comenzar a vincular de la forma correcta la gestión administrativa de la empresa con los recursos que rodea al establecimiento en sus instalaciones, de tal manera que se encamine al ámbito de ser una empresa socialmente responsable.

Finalmente la hacienda hostería Dos Chorreras es un establecimiento idóneo para la implementación de prácticas sostenibles en sus instalaciones y alrededor de ellas; si la empresa lo aplica, podría ser un gran ejemplo para otras empresas turísticas del cantón, lo que favorecerá para crea una conciencia empresarial responsable socialmente.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## RECOMENDACIONES

El presente plan de responsabilidad social empresarial para la hacienda hostería Dos Chorreras requiere ser socializado con los actores principales de la empresa, propietario y administrador, debido a que es un gran herramienta de administración para mejorar la gestión empresarial y ofrecer un “servicio plus” a los clientes.

Se recomienda que la administración de la hostería Dos Chorreras implemente el presente manual en el tercer trimestre del presente año con el objetivo de cambiar aspectos que mejoren la calidad de servicio y que todos sus componentes trabajen en conjunto para lograr el éxito de la misma.

Consecuentemente se recomienda a la empresa involucrar activamente a todos sus colaboradores y grupos de interés relevantes (consumidores, proveedores, medio ambiente y comunidad) en la definición e implementación de sus acciones de RSE en las diferentes áreas de su empresa. Por otro lado, se recomienda que durante la aplicación se maneje un monitoreo constante de las actividades que se realizan para asegurar el éxito de las mismas.

Por otro lado, se recomienda que la empresa realice alianzas empresariales con los pequeños productores del cantón fomentando así la producción y la concientización en cuanto a prácticas sostenibles se refiere.

Finalmente, se recomienda que este trabajo de monografía sirva como ejemplo de aplicación de modelo de responsabilidad social empresarial mediante el uso de indicadores Ethos, hacia otros trabajo monográficos relacionados con el tema.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros Consultados

Arbeláez, Ernesto, Amanda Vega y Zoológico Amaru. *Guía de Anfibios, Reptiles y Peces del Parque Nacional Cajas*. ETAPA, 2008.

Burbano, Mónica y Liliam Figueroa. *Parque Nacional El Cajas*. Ministerio de Turismo, 2012.

Cabanelas, J. *Dirección de Empresas: Base en un entorno abierto y dinámico*. México, Pirámide, 1997.

Caravedo, Baltazar et al. *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Asunción-Paraguay, 2011.

Chica, Juana y Sandra Peñaranda. *Implementación de un sistema de costos de gestión para toma de decisiones en la hostería "Dos Chorreras"*. Universidad del Azuay, 2006

Comisión de las Comunidades Europeas. *Libro Verde sobre Responsabilidad Social de las Empresas*, Bruselas, 2001.

Confederación de la Producción y del Comercio y Fundación Pro humana. *Manual de RSE para PYMES*. Chile, 2006.

Ecuador Times BG. *El Parque Nacional El Cajas: Un templo de belleza natural y Fé*. Cuenca, 2013.

Ethos Instituto de Empresas e Responsabilidad Social. *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Instituto Ethos, 2010



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Granizo, Narciso et al. *Manual de planificación para la conservación de áreas*. Quito-Ecuador, The Natural Conservancy, USAID, 2006

García Bucheli, Franklin. *Parque Nacional Cajas una Oportunidad para la vida y el Desarrollo local Sustentable Gestión Descentralizada*. Cuenca, ISBN, 2007.

“Guavidula, una combinación de lo natural con la historia”. *El Tiempo*, (Cuenca), 27 Febrero 2011: 6.

Horacio, M. H. *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2010.

Jácome, W. *Modelo Ético Dinámico*. Guayaquil, IDE Business School, 2011.

Kotler, Philip, Gary Armstrong, y Hall Prentice. *Fundamentos del Marketing*. Sexta ed., México, 2003.

Martínez, H. *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones 2010.

Ministerio de Relaciones Laborales Ecuador. *Código de Trabajo Ecuador*. Ecuador, Lexus, 2012.

Morales, Karina. *Sostenibilidad Empresarial. Experiencias de Responsabilidad Social Empresas Ecuatorianas*. Quito-Ecuador, Graficas Paola, 2012

Ponce, Humberto. “La Matriz Foda: Alternativa De Diagnóstico Y Determinación De Estrategias De Intervención En Diversas Organizaciones”. *Enseñanza E Investigación En Psicología*. 2007. 113-130.

Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Estudio SAE.





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Sánchez, Natalia. Turismo y Hotelería: guía didáctica/escuela de hotelería y turismo. Loja, UTPL, 2011.

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica*. Guía para estudiantes y maestros. Corporación Editora Nacional, 2006.

Vidal, María Dolores, Eulogio et al. "Mercado Multilateral". *Pro actividad medioambiental en el sector hotelero: influencia de los procesos de aprendizaje*. Ed Información Comercial Española, 2012. 134.

### **Enlaces Consultados**

Prefectura del Azuay. "Azuay Prefectura". Internet. [www.azuay.gob.ec](http://www.azuay.gob.ec). Acceso 9 octubre 2015.

TripAdvisor. "Opinión de nuestra comunidad TripAdvisor". Internet. [www.tripadvisor.com.ar](http://www.tripadvisor.com.ar). Acceso 2 octubre 2015.

### **Entrevistas**

Entrevista: Ing. Adriana Robles, Jefa del departamento de recursos humanos Hostería Hacienda Dos Chorreras. Realizado por: Dalia Garay – Tania Zhunio. Cuenca: 07 de Diciembre, 2015.

Entrevista: Sr. José Ibáñez. Gerente general Hostería Hacienda Dos Chorreras. Realizado por: Dalia Garay – Tania Zhunio. Cuenca: 11 de Diciembre, 2015.

Entrevista: Sr. Pablo Poluche, Jefe de Compras Hostería Hacienda Dos Chorreras. Realizado por: Dalia Garay – Tania Zhunio. Cuenca: 21 de Diciembre, 2015

Entrevista: Srta. Karla Barrera, Jefa del departamento de alimentos y bebidas Hostería Hacienda Dos Chorreras. Realizado por: Dalia Garay – Tania Zhunio. Cuenca: 28 de Diciembre, 2015.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Entrevista: Sr. Guido Carrasco, Propietario Hostería Hacienda Dos Chorreras.  
Realizado por: Dalia Garay – Tania Zhunio. Cuenca: 05 de Enero, 2016.

Entrevista: Empleados Hostería Hacienda Dos Chorreras. Realizado por: Dalia Garay – Tania Zhunio. Cuenca: 23 de Enero, 2016.

### **Apuntes tomados en clase**

Astudillo, Silvana. “Indicadores Ethos”. *Responsabilidad Social de la Empresa*. Universidad de Cuenca. 2015.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

# ANEXOS



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada  
a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Anexo 1

**DISEÑO APROBADO DE LA MONOGRAFÍA**

---

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**ESCUELA DE HOTELERÍA**

**ESQUEMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA MONOGRAFÍA PREVIA**

**A**

**LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN HOTELERÍA**

**TÍTULO DE LA MONOGRAFÍA**

“Responsabilidad Social Empresarial; con los indicadores Ethos aplicada a  
la Hacienda Hostería Dos Chorreras del Cantón Cuenca.”

**REALIZADO POR**

DALIA GARAY

TANIA ZHUNIO

**CUENCA – ECUADOR**

**2015**



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## 1. Título de la monografía

Responsabilidad Social Empresarial; con los indicadores Ethos aplicada a la Hacienda Hostería Dos Chorreras del Cantón Cuenca.

## 2. Nombre de los estudiantes

Dalia Elisa Garay Peña.

(dalia.garayp@ucuenca.ec)

Tania Carolina Zhunio Morocho.

(tania.zhunio@gmail.com)

## 3. Resumen del diseño de la monografía

La Hacienda Hostería Dos Chorreras es una empresa hotelera cuencana que brinda el servicio de alojamiento y esparcimiento, con un alto margen de calidad y una excelencia en su servicios, tanto al público interno como externo; pues busca satisfacer sus necesidades para así crear un ambiente, agradable y satisfactorio para todo turista que visita las instalaciones ofreciendo paquetes de diversas actividades, para clientes de todo edad.

El estudio de la Responsabilidad Social Empresarial es fundamental ya que proporciona pautas para ofertar bienes y servicios en función de las necesidades del turista actual, una empresa social se caracteriza por fundamentarse en principios de solidaridad y cooperación, y tiene el fin de desarrollar una actividad empresarial rentable, sustentable y competitiva. Este tipo de empresa está relacionado con el concepto de economía social y solidaria y con la creación de condiciones que faciliten el acceso a la propiedad empresarial.

Los indicadores ETHOS constituyen herramientas que además de facilitar la unificación de los conceptos de responsabilidad social empresarial, también ofrecen aspectos susceptibles para ser evaluados por las empresas a la hora de realizar un autodiagnóstico de sus prácticas.



La investigación propone caracterizar un producto turístico mediante el cual se pretende ofertar un paquete turístico más responsable con los diferentes Stakeholders (aquellos directamente vinculados o afectados por las actividades de la empresa), a través del análisis de variables cualitativas y objetivas, así como el análisis de las expectativas y la percepción del turista, con la finalidad de aportar datos reales que servirán para la toma de decisiones en función de la demanda para mejorar la experiencia del turista.

#### **4. Planteamiento del proyecto de monografía**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un modelo de gestión empresarial que se replica a nivel mundial respondiendo a la nueva tendencia global del desarrollo sostenible. En nuestro ámbito este tema está ganando importancia, ya que muchas empresas hoteleras y extra hoteleras se están orientando a realizar planes o proyectos que se relacionan con el RSE, aunque muchas empresas lo confunden muy a menudo con Inversión Social o Filantropía, las mismas tratan de realizar proyectos que puedan contribuir con la causa.

La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés, Stakeholders, son el centro de atención esencial para la gestión.

A través de la expresión de las ideas e identificación de los elementos conceptuales de la RSE, se propone una definición precisa del concepto y se establece una clara diferenciación con otros términos relacionados con la RSE, frecuentemente utilizados



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

de manera no apropiada, como por ejemplo: acción social, reputación corporativa, ética empresarial, marketing con causa social, sostenibilidad, entre otros.

RSE es un modelo de gestión empresarial, a través de cuyas actividades las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para sí mismo. Las actividades de RSE se basan en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de sólo cumplir las leyes o reglamentos. Es un modelo de gestión empresarial que se basa en los Indicadores Ethos, el cual se centra en conocer cada uno de los ámbitos en donde esta herramienta socialmente responsable, puede ser aplicada. Las dimensiones que aborda:

- a) Valores y coherencia
- b) Público interno
- c) Relación con los proveedores
- d) Relación con los consumidores Valores
- e) Relación con la comunidad
- f) Medioambiente.

Es por eso que surge la necesidad de realizar un proyecto de RSE para la Hacienda Hostería “Dos Chorreras”, donde abarque todo los Stakeholders, es decir lograr un crecimiento de la Hostería tanto en dimensión interna como externa, aplicando una filosofía de Turismo Responsable en la gestión de la Hostería, y la aplicación de todas las políticas, normativas de Medio Ambiente y un Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5. Revisión bibliográfica**

1. Según Marta Nieves Herrero en su artículo “El turismo como factor estratégico de desarrollo. Productos turísticos principales” informa que. El turismo de naturaleza, ecoturismo o turismo verde es uno de los considerados hoy en día como “nuevo producto turístico”, en ocasiones se está asociando o asimilando



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

de forma errónea a experiencias de agroturismo, turismo deportivo y de aventura (Nieves, 15).

2. El Ministerio de Turismo en su artículo sobre la “Perspectivas del Turismo Ecuatoriano”, realiza un cambio de políticas en el que el Modelo de desarrollo consciente (turismo sostenible + turismo ético más experiencia transformadora de vida) de los recursos turísticos, utilizando de manera inteligente los espacios disponibles (destinos, servicios, personas), generando alto valor agregado, adelantándose a la tendencia, y considerando la inclusión económica y social, a través del conocimiento y del talento humano (MITUR, 18).
3. Karina Morales Herrera en su libro “Sostenibilidad Empresarial” mantiene que, una empresa social se caracteriza por fundamentarse en principios de solidaridad y cooperación, y tiene el fin de desarrollar una actividad empresarial rentable, sustentable y competitiva. Este tipo de empresa está relacionado con el concepto de economía social y solidaria y con la creación de condiciones que faciliten el acceso a la propiedad empresarial (Morales, 25).
4. Según Valentín Alfaya en su libro “Responsabilidad Social Empresarial (RSE) La Empresa ‘Sostenible’”, dice que, los cambios que introduce el desarrollo sostenible en el panorama competitivo reclaman empresas dinámicas, capaces de desarrollar nuevas capacidades y actividades, capaces, en definitiva, de crear valor persistente a base de innovar y adaptarse con la suficiente antelación a las expectativas de sus Stakeholders vemos la empresa sostenible como una organización donde la innovación juega un papel destacado en la creación de un valor persistente (Alfaya, 12).
5. El Instituto ETHOS en su libro de “Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial” dice que El sistema permite apuntar prioridades, establecer metas e iniciativas conjuntas, facilitar el acompañamiento de las acciones por medio de evaluaciones periódicas y posibilitar que la compañía y su cadena de valor evolucionen juntas hacia la sustentabilidad (Instituto ETHOS, 4).





## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

6. Según Baltazar Caravedo, Lourdes Casanova et al. en su libro de “La Responsabilidad Social De La Empresa En América Latina” habla que, las Estrategias De RSE toman como punto de partida el reconocimiento de las demandas de los diversos grupos de interés y la búsqueda de resultados en lo que se denomina “la triple línea básica”, aludiendo al logro de resultados económicos, sociales y medioambientales mediante sistemas de gestión integrales (Caravedo/Casanova et al, 231).
7. María Luisa de Miguel Corrales en su guía de buenas prácticas, “La Responsabilidad Empresarial en pequeñas y medianas empresas” dice que, el contexto en el que se mueven las empresas del siglo XXI, la Responsabilidad Social Empresarial es una necesidad derivada del cambio de valores en la ciudadanía, que ha generado nuevas dinámicas empresariales y nuevos roles (Miguel, 18).
8. La CPC y la Fundación PRO humana en su “Manual de RSE para PYMES” se contempla seis de las ocho dimensiones: Valores y Coherencia, Público Interno, Proveedores, Consumidores, Comunidad y Medio Ambiente. Las dimensiones Aprendizajes y Relaciones Trisectoriales se han integrado de manera transversal al contenido de las 6 dimensiones antes mencionadas, de manera de hacerlo más fácil en su implementación (La CPC y la Fundación PRO humana, 13).

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General:**

Crear un modelo de Responsabilidad Social Empresarial con los indicadores ETHOS aplicada a la Hacienda Hostería Dos Chorreras del Cantón Cuenca

### **6.2. Objetivos Específicos:**

- Comprender la influencia en el entorno, que representa la Hacienda Hostería “Dos Chorreras”



## Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

- Determinar el grado de influencia que la Responsabilidad Social Empresarial de la Hacienda Hostería “Dos Chorreras” mantiene con los indicadores ETHOS (Valores y coherencia, Público Interno, Relación con proveedores, Relación con consumidores, Relaciones con la comunidad, Medioambiente)
- Conocer los beneficios brindados hacia las diferentes dimensiones de los indicadores ETHOS por parte de la Hacienda Hostería “Dos Chorreras”
- Implementar métodos que ayuden a mantener una mejor relación entre empresa y las dimensiones de los indicadores ETHOS que intervienen directamente en el desarrollo de la empresa y sus recursos.

### 6.3. Metas

- Desarrollar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial con los Indicadores Ethos, para que la Hacienda Hostería Dos Chorreras lo ponga en práctica.
- Impulsar a la Hacienda Hostería Dos Chorreras a la ejecución del Plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Brindar un seguimiento y control para la adecuada ejecución del Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

### 6.4. Transferencia de resultados

La Transferencia de resultados que de esta monografía se den, es de gran importancia, para el Centro de Documentación Juan Bautista U y la Universidad de Cuenca, seguidamente de la Hacienda Hostería “Dos Chorreras” en donde se aplicara este plan de Responsabilidad Social Empresarial, por medio de la cual los beneficios que se obtengan se han significativos, tanto económicamente como social; aunque también equitativos, para la hacienda como para cada una de las dimensiones o áreas que interviene para brindar un servicio en una empresa socialmente responsable.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## 6.5. Impactos

La Hacienda Hostería Dos Chorreras, es una empresa la cual brinda el servicio de alojamiento y esparcimiento en el cantón Cuenca, se encuentra ubicada en una zona en donde se puede encontrar un alto margen de flora y fauna, así como también comunidades, las cuales viven de la agricultura y actividades diarias del campo.

La Hacienda por su localización se puede decir que brinda un servicio en donde los huéspedes o clientes pueden disfrutar de un paisaje natural y productos típicos de la zona; pero la hacienda no es socialmente responsable con cada una de las dimensiones que existen en la Responsabilidad Social Empresarial.

## 7. Técnicas de Trabajo

Las técnicas y procedimientos que se van a realizar para alcanzar los objetivos y metas propuestas para el desarrollo de un plan de responsabilidad social y empresarial con los indicadores Ethos para la Hacienda Hostería Dos Chorreras son los siguientes:

Se realizará una investigación descriptiva donde se dará a conocer los puntos críticos de la empresa, y todas sus falencias en el desarrollo de la actividad, también se realizará una investigación mixta, por lo que el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos del proceso a seguir de la investigación y el desarrollo del Plan de Responsabilidad Social de la Hostería Dos Chorreras.

## 8. Bibliografía

Bendoya, Antonio Preciado. *Plan nacional de cultura del Ecuador*. Quito: Quito, 2007.

Carneiro Caneda, Manuel. *La responsabilidad Social Corporativa Interna*. Madrid, Editorial Esic, 2004.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

“CERES Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social”.

Internet.[www.redceres.org](http://www.redceres.org). Acceso: 4 noviembre 2014.

Córdoba Largo, Alejandro. El corazón de las empresas. Responsabilidad Social Corporativa y Conciliación de la vida profesional y personal. Madrid, Editorial Esic, 2007.

Comisión de las Comunidades Europeas. Libro Verde sobre Responsabilidad Social de las Empresas. Comisión Europea, Bruselas.

Departamento Económico y Social. *Deposito de documentos de la FAO*. s.f. Internet. Acceso, 11 de Noviembre de 2014 [www.fao.org](http://www.fao.org)

Francés, Pedro. *Ética de los Negocios: Innovación y Responsabilidad*. España, Editorial Desclee de Brouwer, 2004.

Gago, Roberto Fernando. «Responsabilidad social Corporativa.» Gago, Roberto Fernando. *La ultima innovacion en Management*. Universa Bussines Review, 2004. 32.

Impacto Sociocultural del Turismo. *La actividad Turistica*. Internet. 12 de noviembre de 2013.acceso: 9 de noviembre de 2014 [impactosocioculturaldelturismo.blogspot.com](http://impactosocioculturaldelturismo.blogspot.com)

Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Benjamin S. Gonçalves, 2007. 3.

Kekutt, Elisa Beatriz. *Turismo: Herramienta Social*. Editorial Dunken, Buenos Aires, 2014.

Maldonado, Carlos. *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional de trabajo, 22-25



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

- Martínez Herrera, Horacio. *El marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial*. Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana, 2005.
- Michael Porter Y Mark Kramer. *Responsabilidad social y corporativa*. Gago, Roberto Fernando. *Universia Bussines Review*, 2002. 30-31.
- “Morales, Karina. “Sostenibilidad Empresarial Experiencia de Responsabilidad social en empresas Ecuatorianas”. *Internet.ecuador.ahk.de*. Acceso: 4 noviembre 2014.
- Navarro García, Fernando. *Responsabilidad Social Corporativa. Teoría y Práctica*. España, EditorialEsic, 2008.
- OIT, *La promoción de Empresas Sostenibles. Conferencia Internacional del Trabajo. 96ª Reunión 2007*, Ginebra Suiza, 2007.
- Perdiguero, Tomas g y Andrés García Reche. *La Responsabilidad Social de las Empresas y los nuevos desafíos de la Gestión Empresarial*. España, Editorial PUV, 2005.
- PizzolanteNegron, Italo. *De la Responsabilidad Social Empresarial a la Empresa Socialmente Responsable*. España, Editorial Ciencias Sociales, 2009.
- Raich, Mario y Simón L. Dolan. *Más Allá. Empresa y Sociedad en un mundo en transformación*. España, Editorial Profit, 2009.
- Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica. Guía para estudiantes y maestros*. Corporación Editora Nacional, 2006.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## 9. Talento Humano

Recurso	Dedicación	Valor Total
Director	4 horas / semana / 12 meses	600,00
Estudiantes	10 horas semana / 12 meses	9.600,00
<b>Total</b>		<b>10.200,00</b>

## 10. Recursos Materiales

Cantidad	Rubro	Valor Total
1	Computadora Portátil	1.000,00
1	Impresiones	20,00
1	Útiles de Oficina	50,00
1	Movilización	160,00
1	Materiales de Oficina (esferos, cuadernos, carpetas)	110,00
<b>TOTAL</b>		<b>1.340,00</b>



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## 11. Presupuesto

**Responsabilidad Social Empresarial; con los indicadores Ethos aplicada a la Hacienda Hostería Dos Chorreras del Cantón Cuenca.**

<b>Concepto</b>	<b>Aporte del estudiante</b>	<b>Otros aportes</b>	<b>Valor total</b>
<b>Recursos Humanos</b> Investigador	680,00	0	680,00
<b>Gastos de Movilización</b> Transporte Viáticos y Subsistencias	900,0 300,00 600,00	500,00  500,00	1.400,00
<b>Gastos de la investigación</b> Insumos Material de Escritorio Bibliografía Internet	246,00  35,00 28,00 183,00	95,00 95,00   	341,00
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b> Laboratorios Computador y Accesorios Máquinas	380,00  300,00 80,00	0	380,00
<b>Otros</b>			0
<b>TOTAL</b>			<b>2.801,00</b>



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## 12. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

### CAPÍTULO 1

INFLUENCIA EN EL ENTORNO, DE LA HACIENDA HOSTERÍA “DOS CHORRERAS”

1.1. Antecedentes de la Hacienda Hostería “Dos Chorreras”

1.1. Entorno de la Hacienda Hostería “Dos Chorreras”

1.2. Público objetivo de la Hacienda Hostería “Dos Chorreras”.

### CAPÍTULO 2

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA HACIENDA HOSTERÍA “DOS CHORRERAS”

2.1. Responsabilidad Social Empresarial.

2.2. Indicadores Ethos

2.2.1. Valores y coherencia

2.2.2. Público Interno

2.2.3. Relación con proveedores





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

2.2.4. Relación con consumidores

2.2.5. Relaciones con la comunidad

2.2.6. Medioambiente

2.3. Responsabilidad Social Empresarial en la Hostería.

### CAPÍTULO 3

#### DESARROLLO DE LA EMPRESA Y SUS RECURSOS.

3.1. Indicadores Ethos que intervienen en el desarrollo de la empresa.

3.2. Recursos con los que la Hacienda cuenta en la relación a los Indicadores Ethos.

3.3. Debilidades y Fortalezas de la Hacienda Hostería “Dos Chorreras”

#### CONCLUSIONES

#### ANEXOS



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## Anexo 2

### TARIFAS 2014-2015 HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS

<b>Familiar con Chimenea</b>	
Máximo 4pax.	\$200,00
Máximo 3pax.	\$220,00
<b>Familiar sin Chimenea</b>	
Máximo 5pax.	\$180,00
Máximo 4pax.	\$160,00
Máximo 3pax.	\$140,00
<b>Cabaña Jacuzzi y Chimenea</b>	
Máximo 6pax.	\$280,00
Máximo 5pax.	\$260,00
Máximo 4pax.	\$240,00
<b>Matrimonial</b>	
Máximo 2pax.	\$150,00
<b>Simple</b>	
Máximo 1pax	\$90,00
<b>Suite</b>	
Máximo 2pax.	\$200,00
Máximo 1pax.	\$100,00

La hostería ha adaptado sus tarifas con respecto a sus instalaciones, al hablar de cabañas y suites son las que más equipadas, brindas mayor comodidad y su decoración contiene detalles mayores, todos los precios incluyen impuestos (12% IVA – 10% Servicio) y desayuno buffet.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

### Anexo 3

## SERVICIOS ADICIONALES DE LA HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS

<b>Actividades</b>	
Cabalgatas	\$20,00 la hora.
Visita al museo Guavidula	\$5,00 por pax.
Excursiones	\$10,00 por pax.
Bicicletas	\$5,00 la hora
Kayak	\$5,00 por pax.
Pesca Deportiva	\$2,00 por pax.
<b>Centro de Convenciones</b>	
Salón Quinuas	Con capacidad para 300pax.
Salón la Cascada	Con capacidad para 70pax.
<b>Restaurante</b>	
Dos Chorreras	Con Capacidad para 180 pax.
La Fuente	Con capacidad para 70pax.

Todos los precios de las actividades de la hostería incluyen impuestos (12% IVA – 10% Servicio).



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## Anexo 4

### TABLAS DE EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES ETHOS

VALORES Y COHERENCIA				
Códigos de ética	No	En parte	Si	Puntaje
En mi empresa se han definido claramente cuáles son los valores que guían nuestro accionar.		1		1
En mi empresa se han difundido sus valores, siendo conocidos por todos sus miembros.		1		1
En mi empresa sus valores son respetados por todos sus miembros.		1		1
En mi empresa se ha elaborado un Código de Ética que guía nuestras acciones y la forma en cómo debemos relacionarnos con los distintos públicos de interés.	0			0
En este Código de Ética se establece e incentiva expresamente a desarrollar formas adecuadas de relacionarse.	0			0
En este Código de Ética se identifican las acciones poco éticas y su respectiva sanción.	0			0
En mi empresa existen mecanismos a través de los cuales los trabajadores acceden al Código de Ética.	0			0
Gobierno Corporativo	No	En Parte	Si	Puntaje
En mi empresa se ha definido un modelo de Gobierno Corporativo.	0			0
En mi empresa se han definido claramente las funciones del Gobierno Corporativo.	0			0
En mi empresa se han establecido sanciones al Gobierno Corporativo en caso de no cumplir o transgredir sus funciones.	0			0
En mi empresa se han definido claramente la organización de los cargos y las funciones de los mismos.	0			0
En mi empresa las funciones de cada cargo y la forma como se organizan son conocidas por todos.			2	2
Transparencia en los Informes Contables	No	En Parte	Si	Puntaje
En mi empresa se presenta un Balance General al Servicio de Impuestos Internos, cumpliendo con las obligaciones tributarias correspondientes.			2	2
En mi empresa se manejan libros contables con el apoyo de un contador externo.			2	2
En mi empresa se publican los resultados del Balance General, de manera que sean conocidos por todos sus miembros.	0			0



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<b>Relaciones leales con la competencia</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han establecido y comunicado las formas en que nos debemos relacionar lealmente con la competencia.		1		1
En mi empresa no se difunde información tendenciosa en contra nuestros competidores.		1		1
En mi empresa se participa en asociaciones u organizaciones de interés común, en las que se mantienen diálogos con nuestros competidores.		1		1
<b>Reportes de Sustentabilidad</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se elabora un Reporte de Sustentabilidad.	0			0
En mi empresa, en los contenidos del Reporte de Sustentabilidad, se integran aspectos sociales, económicos y ambientales.	0			0
En mi empresa se publica, a través de medios como boletines, revista o página web, el Reporte de Sustentabilidad.	0			0

<b>PÚBLICO INTERNO</b>				
<b>Seguridad e Higiene</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han identificado los riesgos laborales relacionados con la seguridad de los trabajadores.			2	2
En mi empresa se han realizado charlas informativas o instancias similares, tendientes a informar a los trabajadores los riesgos en seguridad de la empresa.			2	2
En mi empresa se ha elaborado un manual de seguridad e higiene.			2	2
En mi empresa se dan a conocer cifras que den cuenta de la cantidad de accidentes de trabajo que han ocurrido en el último año.	0			0
En mi empresa se preocupan de establecer sistemas de reinserción de los trabajadores accidentados.			2	2
<b>Política de salud</b>	<b>No</b>	<b>En parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se cuenta con ambientes saludables y agradables para trabajar.			2	2
En mi empresa se promueve la existencia de un clima laboral sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo.			2	2
En mi empresa se han implementado programas de salud orientados a la promoción de formas de vida saludable, como por ejemplo: formas de alimentación saludable, convenios con determinados seguros, o convenios con cajas de compensación.		1		1



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<b>Políticas de contratación</b>	<b>No</b>	<b>En parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa existe una política de contratación diseñada bajo criterios objetivos, transparentes e igualitarios.			2	2
En mi empresa existen sistemas de promoción claros, transparentes e igualitarios.			2	2
En mi empresa la política de contratación es conocida por todos sus miembros.			2	2
<b>Políticas de capacitación</b>	<b>No</b>	<b>En parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa existe una política de capacitación, que ofrece formación a todo tipo de trabajador.		1		1
En mi empresa la política de capacitación es conocida por todos sus miembros		1		1
En mi empresa el acceso a capacitación se realiza en función de las aptitudes y méritos de los trabajadores.		1		1
En mi empresa existen mecanismos para promover y facilitar el acceso a capacitación de los trabajadores.		1		1
<b>Políticas de Beneficios</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa existe una política de beneficios orientada a mejorar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores.		1		1
En mi empresa la política de beneficios es conocida por todos los trabajadores y se está al tanto de las formas de acceso a ellos		1		1
En mi empresa se consulta a los trabajadores acerca de la pertinencia y satisfacción de los beneficios recibidos.		1		1
En mi empresa se han establecido algunos beneficios para los familiares cercanos al trabajador		1		1
<b>Conciliación Vida Personal y Vida Laboral</b>	<b>No</b>	<b>En parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se ha elaborado una política de conciliación vida personal y vida laboral.		1		1
En mi empresa se han implementado la flexibilidad de horarios en casos especiales.			2	2
En mi empresa se han realizado actividades de esparcimiento en las que los trabajadores integran a sus familias.			2	2
En mi empresa las prácticas acerca de conciliación vida personal y vida familiar son conocidas por todos sus trabajadores y se tiene claridad respecto a su acceso		1		1
En mi empresa se consulta a los trabajadores acerca de la pertinencia y satisfacción de los beneficios recibidos en las prácticas o política de conciliación vida familiar y laboral		1		1



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<b>Política de Previsión</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han hecho charlas relacionadas con el ahorro voluntario, como una forma de complementar los ingresos recibidos cuando los trabajadores jubilan.	0			0
En mi empresa se han desarrollado iniciativas de apoyo psicológico mediante charlas o cursos orientadas a que los trabajadores que van a jubilar sepan cómo enfrentar este proceso.	0			0
Las iniciativas o programas que genera la empresa en relación a la previsión son conocidos por todos los trabajadores.		1		1
<b>Políticas de Prevención y Sanción del Acoso</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa han elaborado un manual de procedimientos tendientes a prevenir y sancionar situaciones de acoso sexual.	0			0
En mi empresa los procedimientos implementados para prevenir y sancionar el acoso sexual son conocidos por todos sus miembros.	0			0
En mi empresa los procedimientos implementados para prevenir y sancionar el acoso sexual han sido diseñados para asegurar la confidencialidad del proceso y de las personas involucradas.	0			0
<b>Política de Diversidad</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han generado mecanismos orientados a prevenir situaciones de discriminación			2	2
En mi empresa se han generado mecanismos para incluir grupos desfavorecidos o vulnerables, tales como personas discapacitadas.			2	2
En mi empresa los procedimientos orientados a prevenir las situaciones de discriminación son conocidos por todos los trabajadores.			2	2
En mi empresa los procedimientos orientados a prevenir las situaciones de discriminación han sido diseñados para asegurar la confidencialidad del proceso y de las personas involucradas.			2	2



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<b>RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES</b>				
<b>Desarrollo de Proveedores</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han establecido ciertas exigencias a proveedores, todas ellas orientadas al cumplimiento de la legislación Ecuatoriana vigente y establecimiento de una relación a largo plazo.		1		1
En mi empresa se han generado instancias en las que se comparten conocimientos con proveedores y entre proveedores.	0			0
En mi empresa se han orientado a transmitir a los proveedores la importancia de la responsabilidad social empresarial.	0			0
En mi empresa la forma en que se relaciona con los proveedores es conocida por los trabajadores.		1		1
<b>Encadenamiento Productivo</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se mantiene un contacto permanente con otras similares y con otros proveedores que forman parte del encadenamiento productivo en el que nos insertamos		1		1
En mi empresa se participa en asociaciones o agrupaciones empresariales.		1		1
En mi empresa se promueve la generación de redes de cooperación estables, orientadas a provocar desarrollo económico y social en las comunidades locales	0			0
En mi empresa se han generado redes con organizaciones de la sociedad civil y reparticiones estatales.	0			0
<b>Aspectos Laborales</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa no se trata con proveedores que trabajan con mano de obra infantil, ni personas en incapacidad de negarse a trabajar.			2	2
En mi empresa no se trata con proveedores que utilizan formas de discriminación con sus trabajadores.			2	2
En mi empresa sus proveedores también incorporan estas exigencias en su cadena productiva.		1		1
En mi empresa existen canales de denuncia en casos en que se sorprende a los proveedores trabajando con mano de obra infantil.		1		1
<b>Subcontratación</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se ha exigido que las empresas contratistas o subcontratistas informen del cumplimiento de la legislación vigente en la contratación de su personal, específicamente los aspectos relacionados con pago de salario, previsión, e higiene y seguridad			2	2
En mi empresa se ha verificado que la información laboral y previsional recibida de los contratistas o subcontratistas haya sido emitida por un ente acreditado			2	2





Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

En mi empresa se ha propiciado un buen ambiente de trabajo, de forma tal que las condiciones laborales del personal subcontratado y/o suministrado sean similares a las que se aplican al personal.			2	2
<b>RELACIÓN CON LOS CONSUMIDORES</b>				
<b>Relación con los Consumidores</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han establecido mecanismos de atención a los consumidores, orientados a recoger sus reclamos y sugerencias.			2	2
En mi empresa se han establecido mecanismos para la reposición de productos defectuosos			2	2
Los sistemas de atención a los consumidores son difundidos a través de todos los canales de comunicación externa con que cuenta la empresa, de manera que todo consumidor conoce las formas de acceder a ellos.		1		1
En mi empresa el sistema de atención a los consumidores es conocido por todos los miembros de la empresa, siendo cualquiera de ellos capaz de derivar a los consumidores a las instancias correspondientes.			2	2
En mi empresa se han realizado encuestas para recoger la satisfacción de los clientes			2	2
<b>Política Publicitaria</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa existen orientaciones éticas para la publicidad que se realiza.			2	2
En mi empresa se ha elaborado una política de publicidad bajo criterios éticos, que contempla un código y procedimientos para elaborar la publicidad.			2	2
En mi empresa la política de publicidad es conocida tanto interna como externamente			2	2
En mi empresa se han generado mecanismos de regulación interna en cuanto a la publicidad		1		1
<b>Conocimiento de Daños Potenciales</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa no se utilizan sustancias o productos prohibidos en Ecuador y en otros países			2	2
En mi empresa se han destinado recursos a la investigación de los posibles efectos, a largo plazo, que tienen sus productos o servicios.		1		1
En mi empresa han realizado seguimiento de los efectos, en el largo plazo, del producto o servicio ofrecido.			2	2



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<b>RELACIÓN CON LA COMUNIDAD</b>				
<b>Diálogos con Públicos de Interés</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han identificado los públicos de interés, tales como sus clientes, proveedores, comunidad, etc.		1		1
En mi empresa se ha elaborado una política de relación con los distintos públicos de interés	0			0
En mi empresa la política de relación con los distintos públicos de interés es conocida tanto interna como externamente.	0			0
En mi empresa se han generado proyectos en conjunto con los públicos de interés.	0			0
En mi empresa se han establecido relaciones sectoriales en pos de resolver las distintas demandas de los públicos de interés.	0			0
<b>Vinculación Comunidad/Inversión Social</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han generado iniciativas orientadas a apoyar causas sociales.		1		1
En mi empresa se han diseñado e implementado proyectos de inversión social con la comunidad	0			0
En mi empresa se evalúan las iniciativas que se han implementado en la comunidad.	0			0
<b>Voluntariado Corporativo</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se promueven formas de voluntariado corporativo	0			0
En mi empresa se han organizado actividades con la comunidad en que han participado trabajadores.	0			0
En mi empresa se dan facilidades para organizar y llevar a cabo actividades de voluntariado corporativo.	0			0
En mi empresa se ha establecido un concurso de proyectos de inversión social para realizar voluntariado corporativo.	0			0



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>Actitud Proactiva frente a Exigencias Medioambientales</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se ha establecido una declaración de principios respecto a su actuación en términos ambientales.	0			0
En mi empresa se preocupan de cumplir la legislación Ecuatoriana vigente respecto a los posibles impactos ambientales negativos.		1		1
En mi empresa se han identificado los posibles impactos ambientales negativos.		1		1
En mi empresa se ha certificado su quehacer en materia ambiental.	0			0
En mi empresa se ha participado en grupos de trabajo o equipos de discusión en torno a temas ambientales, aportando y recogiendo ideas que fomentan la responsabilidad ambiental.	0			0
<b>Prácticas Ambientales</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se han implementado prácticas ambientales con el público interno		1		1
En mi empresa se han implementado formas de ahorro energético		1		1
En mi empresa se han implementado medidas para disminuir y utilizar eficientemente el consumo de agua.		1		1
En mi empresa se han implementado prácticas para optimizar el uso de materias primas o insumos en general.		1		1
En mi empresa se han desarrollado prácticas relacionadas con el manejo de residuos o desechos.		1		1
En mi empresa se ha elaborado una política ambiental	0			0
En mi empresa se han generado instancias de capacitación de los trabajadores acerca de buenas prácticas medioambientales	0			0
<b>Sistema de Gestión Medioambiental</b>	<b>No</b>	<b>En Parte</b>	<b>Si</b>	<b>Puntaje</b>
En mi empresa se ha elaborado una política ambiental que contempla un plan de gestión ambiental y personas responsables de su ejecución.	0			0



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

## Anexo 5

### TABLA AUTODIAGNOSTICO DE LOS INDICADORES ETHOS

TABLA DIAGNOSTICO: DEBILIDADES Y ACTIVIDADES REALIZADAS DE LA HACIENDA HOSITERÍA DOS CHORRERAS		
Subdimensiones	Si la respuesta es positiva especifique como implementaría	Si la respuesta fue negativa o en parte explique las debilidades
Códigos de Ética		No tiene un código de ética; sin embargo esta cuenta con un documento, en el cual se especifican los valores internos que deben seguir cada uno de sus colaboradores, los cuales han sido difundidos dentro de la misma; pero no se realiza un seguimiento para verificar su cumplimiento.
Gobierno Corporativo		No ha definido un modelo de Gobierno Corporativo y todo lo que este conlleva, es decir no ha fijado funciones del gobierno y sanciones para el mismo; lo que si tiene establecido son funciones de cada cargo y la forma como se organizan son conocidas por todos los colaboradores.
Transparencia en los Informes Contables	La empresa presenta un Balance General mensual al Servicio de Rentas Internas, de esta manera está cumpliendo con las obligaciones tributarias correspondientes generadas por la misma, además la empresa hotelera se manejan con libros contables con el apoyo de un contador externo.	La empresa no publica los resultados de los Balances Generales, a sus colaboradores.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Relaciones leales con la competencia		La empresa en parte ha establecido y comunicado las formas en que los colaboradores se deben relacionar lealmente con la competencia. También en la empresa no se difunde información negativa en contra de los competidores, al contrario se busca formar un equipo y ayudarse entre sí.
Reportes de Sustentabilidad		La empresa no elabora un Reporte de Sustentabilidad, en el cual pueda presentarse contenidos como de aspecto social, económico y ambiental.
Seguridad e Higiene	La empresa ha identificado los riesgos laborales, por lo que ha elaborado un manual de seguridad e higiene para cuidar la seguridad de los trabajadores.	La empresa no ha realizado un informe donde se dé a conocer cifras que den cuenta de la cantidad de accidentes de trabajo que han ocurrido en el último año.
Política de Salud	La empresa brinda a sus empleados un ambiente laboral seguro, agradable, saludable, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo, para que sus colaboradores se desempeñen adecuadamente en su área de trabajo	
Política con los Sindicatos u Organizaciones de Trabajadores		La empresa no dispone de sindicatos u organización de los trabajadores, lo que realiza son diálogos entre el personal y la gerencia, para la resolución de problemas.
Políticas de Contratación	La empresa ha establecido políticas de contratación diseñada bajo criterios objetivos, transparentes e igualitarios, y la política de contratación es conocida por todos sus miembros.	
Políticas de Capacitación		En la empresa no existe una política de capacitación constante para sus trabajadores, lo que realiza son talleres cada 6 meses, donde se da a conocer aspectos básicos de cada área de trabajo.
Políticas de Beneficios		La empresa no cuenta con una política de beneficios orientada a mejorar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores, lo que realiza son charlas con cada uno de los colaboradores para medir el grado de satisfacción.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<p>Conciliación Vida Personal y Vida Laboral</p>	<p>En la empresa se han realizado actividades de esparcimiento en la que los trabajadores integran a sus familias, también ha implementado la flexibilidad de horarios en casos especiales para sus colaboradores.</p>	<p>La empresa no ha elaborado una política de conciliación vida personal y vida laboral.</p>
<p>Política de Previsión</p>		<p>No se ha desarrollado iniciativas de apoyo psicológico, orientadas a que los trabajadores que se van a jubilar sepan cómo enfrentar este proceso.</p>
<p>Políticas de Prevención y Sanción del Acoso</p>		<p>No se ha elaborado un manual de procedimientos para prevenir y sancionar situaciones de acoso sexual, por el motivo en nunca se ha dado el caso de acoso sexual dentro de la empresa hotelera.</p>
<p>Política de Diversidad</p>	<p>La empresa ha generado mecanismos orientados a prevenir situaciones de discriminación los cuales son conocidos por todos sus colaboradores y existe un respeto mutuo entre todos sus miembros.</p>	
<p>Desarrollo de Proveedores</p>		<p>La empresa está creciendo, por lo que recientemente estableció el departamento de compras en cual se encargando de realizar un registro de sus proveedores con toda la información requerida, lo que todavía no ha realizado por ser un departamento nuevo son instancias en las que se comparten conocimientos con proveedores y entre proveedores.</p>
<p>Encadenamiento Productivo</p>		<p>La empresa mantiene un contacto con otros establecimientos; el cual no es permanente, entre ellas está el Hotel Inca Real, el Restaurante La Pérgola y otros proveedores que forman parte del encadenamiento productivo.</p>
<p>Aspectos Laborales</p>	<p>La empresa desde su funcionamiento se ha preocupado de no realizar tratos con proveedores que trabajan con mano de obra infantil, ni personas en incapacidad de negarse a trabajar, de mismo modo los proveedores que utilicen discriminación hacia sus colaboradores.</p>	



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

Subcontratación	La empresa siempre ha exigido que las empresas contratistas o subcontratistas informen del cumplimiento de la legislación vigente en la contratación de su personal, específicamente los aspectos relacionados con pago de salario, previsión, e higiene y seguridad	
Relación con los Consumidores	En la empresa su objetivo principal es tener una buena relación con sus consumidores por lo que ha establecido mecanismos de atención a los consumidores, orientados a recoger sus reclamos y sugerencias; también el sistema de atención a los consumidores es conocido por todos los miembros de la empresa, siendo cualquiera de ellos capaz de derivar a los consumidores a las instancias correspondientes.	
Política Publicitaria	La empresa ha elaborado una política de publicidad bajo criterios éticos, que contempla un código y procedimientos para elaborar la publicidad, la cual es conocida tanto internamente como externamente.	
Conocimiento de Daños Potenciales	La empresa ha sabido respetar y cumplir con las normas de publicidad prohibidas en el país u otros países.	
Diálogos con Públicos de Interés		La empresa no ha elaborado una política de relación con los distintos públicos de interés, tampoco es conocida por sus colaboradores interna como externamente.
Vinculación Comunidad/Inversión Social		La empresa no ha diseñado e implementado proyectos de inversión social con la comunidad,
Voluntariado Corporativo		La empresa ha dejado muy de lado todos los aspectos que tienen que ver con la comunidad, porque no ha realizado ningún plan de vinculación en donde intervenga la empresa o los trabajadores con la comunidad.



Responsabilidad social empresarial; con los Indicadores Ethos aplicada a la hacienda hostería Dos Chorreras del cantón Cuenca

<p>Actitud Proactiva frente a Exigencias Medioambientales</p>		<p>La empresa no ha establecido una declaración de principios respecto a su actuación en términos ambientales, tampoco ha participado en grupos de trabajo o equipos de discusión en torno a temas ambientales, aportando y recogiendo ideas que fomentan la responsabilidad ambiental.</p>
<p>Prácticas Ambientales</p>		<p>La empresa se ha descuidado y no ha implementado prácticas ambientales con el público interno, lo que ha realizado son formas de ahorro de agua, energía eléctrica y la clasificación de la basura, pero de una forma básica ya que la empresa no ha capacitado a sus colaboradores acerca de la realización de unas buenas prácticas ambientales.</p>
<p>Sistema de Gestión Medioambiental</p>		<p>La empresa no ha elaborado una política ambiental que contempla un plan de gestión ambiental y personas responsables de su ejecución.</p>