



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para los talleres de arte religioso de tallado en madera en la parroquia San Antonio de Ibarra, provincia de Imbabura, año 2015.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Torres Proaño, María Elena

DIRECTOR: Pucha Sivisaca, Víctor Hugo, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO IBARRA

2016



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Febrero, del 2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster.

Víctor Hugo Pucha Sivisaca

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado: Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para los talleres de arte religioso de tallado en madera en la parroquia San Antonio de Ibarra, provincia de Imbabura, año 2016 realizado por Torres Proaño María Elena, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2016.

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Torres Proaño María Elena declaro ser autora del presente trabajo titulación: Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para los talleres de arte religioso de tallado en madera en la parroquia San Antonio de Ibarra, Provincia de Imbabura, año 2016, de la titulación Maestría en Gestión Empresarial, siendo Pucha Sivisaca Víctor Hugo Director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

f.....

Autor: Torres Proaño María Elena

Cédula: 1002998217

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios y a mis padres, mi ejemplo de superación y mi fortaleza.

María Elena

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a mi Padre Celestial por darme la fortaleza y la sabiduría para culminar esta fase de mi vida.

Un agradecimiento muy especial al Mgs. Víctor Hugo Pucha Sivisaca que con su profesionalismo y su bondad ha sabido guiarme y apoyarme en este proceso.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por darme las herramientas académicas para ser una mejor profesional.

Al Ing. Óscar Lomas por su valiosa ayuda en representación de la Junta Parroquial de San Antonio, guiándome y aportándome con información para el desarrollo de este trabajo.

A mi amada familia, que me ha brindado su apoyo en el desarrollo y culminación de mi meta propuesta.

María Elena Torres Proaño

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1	4
MARCO TEÓRICO.....	4
1.2 Origen y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial	5
1.3 Normativa que regula la responsabilidad social empresarial	9
1.4 Responsabilidad Social Empresarial y Ética.....	11
1.5 Perspectivas sobre la Responsabilidad Social Empresarial.....	11
1.6 La Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo sustentable.....	12
1.7 La RSE y Recursos Humanos.....	12
1.8 La RSE y los grupos de interés	13
1.9 La RSE y Gobierno corporativo	14
1.10 La Responsabilidad Social Empresarial y Marketing	15
1.11 Modelo de Gestión de RSE.....	16
CAPÍTULO 2	21
METODOLOGÍA.....	21
2.1 Descripción del proceso metodológico.....	22
2.2 Métodos	22
2.3 Técnicas	23
2.4 Instrumentos	24
CAPÍTULO 3	25
DIAGNÓSTICO.....	25
3.1. Antecedentes	26
3.2 Historia de la parroquia San Antonio de Ibarra.....	26
3.3 Análisis sectorial de la parroquia San Antonio de Ibarra	26

3.4. Artesanías existentes.....	26
3.5 Variables diagnósticas	27
3.6. Indicadores diagnósticos.....	28
3.7. Matriz de relación diagnóstica	31
3.8 Identificación de la población.	36
3.9 Análisis de la información del diagnóstico.	36
3.10 Matriz FODA.	36
3.11 Problema diagnóstico.....	40
3.12 Resultados	40
3.13 Aspectos relevantes del diagnóstico.....	46
CAPÍTULO 4	47
MODELO DE GESTIÓN DE RSE	47
4.1 Antecedentes Metodológicos	48
4.2 Políticas y dimensiones	48
4.3. Modelo de gestión de RSE para los talleres de arte religioso de tallado en madera en la parroquia San Antonio de Ibarra.....	48
CAPÍTULO 5	58
IMPACTOS	58
5.1 SOCIAL	60
5.2 IMPACTO EMPRESARIAL.....	61
5.3 IMPACTO EDUCATIVO	62
5.4 IMPACTO GENERAL	63
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS	68

RESUMEN

Los talleres de arte religioso en la parroquia San Antonio de Ibarra, han generado estrategias de gestión empíricas, basadas en la experiencia transmitida de generación en generación, donde han subsistido a través de conocimientos que han girado en torno a su diario vivir tanto con trabajadores como con clientes.

En el contexto de la investigación, se han considerado como elementos de estudio a los dueños de talleres de arte religioso, a sus colaboradores y clientes tanto nacionales como extranjeros, donde se pudo identificar los puntos críticos así como las fortalezas existentes, para plantear soluciones viables.

En este sentido se ha propuesto un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, donde se incluyan las normas y reglamentos de responsabilidad con los trabajadores, que rijan la gestión y el ambiente laboral tanto de empleadores como de empleados; así como estrategias de responsabilidad social corporativa para el beneficio del medio ambiente y la comunidad.

PALABRAS CLAVES: modelo, gestión, responsabilidad, medio ambiente, públicos de interés, medición.

ABSTRACT

The workshops of religious art in the parish of San Antonio de Ibarra, have generated empirical management strategies based on the experience acquired and passed from generation to generation, which have survived through knowledge they have involved around their daily lives both workers and customer.

In the context of the investigation, they have been considered as elements of study the owners workshops of religious art, their employees and national and foreign customers, where they could identify critical points and existing strengths, to propose viable solutions.

In this sense it has proposed a management model of corporate responsibility, where the rules and regulations governing the management and the work environment of both employers and workers are included; and Corporate Social Responsibility strategies for the benefit of the environment and the community.

KEYWORDS: model, management, responsibility, environment, stakeholders, measurement.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un modelo de gestión de responsabilidad social para los talleres de arte religioso en la parroquia de San Antonio de Ibarra, donde se establecen directrices tanto para empleadores como para los colaboradores en función de mejorar el ambiente laboral y su responsabilidad con el medio ambiente y la comunidad.

Para dar respuesta al problema: falta de conocimiento de estrategias e implicaciones de responsabilidad social empresarial por parte de dueños de talleres de arte religioso, se plantea la siguiente pregunta: ¿En qué beneficiaría a los talleres de arte religioso en San Antonio de Ibarra, plantear un modelo de responsabilidad social empresarial? para lo cual, se recopiló información valiosa a través de la aplicación de encuestas donde se identificaron aspectos críticos y las fortalezas existentes de cada uno de los talleres estudiados.

La metodología utilizada en el proceso corresponde a dos tipos de investigación: aplicada y bibliográfica. La primera corresponde a la búsqueda de información para la resolución del problema existente. La segunda se enfocó en la recopilación de información secundaria, como base para identificar la población a la cual se aplicaron las encuestas.

Durante el proceso del desarrollo del presente trabajo, se cumplieron los objetivos planteados, aunque la recopilación, tabulación y análisis de datos fue bastante extensa, se obtuvo las facilidades para ello a través del apoyo de la junta parroquial de San Antonio de Ibarra.

En cuanto se refiere a las bases teóricas, se recopilaron fuentes secundarias acerca de temas relacionados con el tema del presente trabajo de grado, para ampliar el conocimiento de varios términos asociados a cada uno de los componentes de dicho trabajo de grado.

La propuesta se desarrolló en el marco de la responsabilidad social con los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente, a través de normativas tanto para empleadores como para colaboradores, para mejorar la gestión de cada uno de los propietarios de talleres de arte religioso.

CAPÍTULO 1
MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentos de la Responsabilidad Social Empresarial

1.1.1 Definición de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial la define Navas (2014) como “la contribución activa y voluntaria de una empresa al mejoramiento social, económico y ambiental de sus grupos de interés y su entorno, con el propósito de optimizar su oferta de valor y competitividad” (p.5).

Es así que la responsabilidad social empresarial se constituye en acciones encaminadas a que la gestión empresarial gire en torno a contribuciones en el ámbito social, económico y ambiental de los stakeholders.

1.2 Origen y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

El origen y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial describe varios avances que hacen referencia a los públicos de interés y a su influencia en la gestión y actividades de la empresa.

1.2.1 Origen de la Responsabilidad Social Empresarial

Para iniciar describiendo la historia de la Responsabilidad Social Empresarial, Lima y López (2012, p.1) mencionan que en sus inicios, la Responsabilidad Social de los hombres de negocios se definía como una obligación de tomar decisiones y construir políticas llevando en consideración el interés común de la sociedad dentro de sus directrices de gestión.

Este enfoque liberal de acuerdo al aporte de los autores citados tuvo la oposición de una corriente más conservadora, la cual defendía que los objetivos de las compañías deberían restringirse a la asignación eficiente de los recursos escasos a la producción y distribución de productos y servicios. Según esta perspectiva, los empresarios serían socialmente responsables siempre y cuando lograsen administrar lucrativamente sus empresas.

Los autores más expresivos de acuerdo de estos conceptos iniciales de acuerdo a Lima y López (2012) fueron Theodore Levitt y Milton Friedman. El primero postulaba que los esfuerzos para aumentar la Responsabilidad Social de las empresas conducirían a la destrucción del sistema capitalista. Mientras, Friedman argumentaba que la responsabilidad de la empresa debería estar enfocada en actividades que incrementasen el lucro.

Como resultado de estas iniciativas, Lima y López (2012) agregan que existen actualmente diversas taxonomías, entre las cuales está la elaborada por Elizabet Garriga y Domenec Méle en el año 2004. De acuerdo a su visión, se podría dividir en cuatro el conjunto de teorías sobre la Responsabilidad Social, que se desarrollaron desde las perspectivas instrumental (1), política (2), integradora (3) y ética (4). Ampliando la explicación de estas categorías, el estudio de Hugo Rivera y Marleny Malaver, sintetiza estas perspectivas las cuales se describen a continuación:

La perspectiva instrumental defiende la empresa como medio para creación de riqueza y las acciones sociales son enfocadas exclusivamente para atender a estos intereses; es decir, las empresas invierten en Responsabilidad Social siempre y cuando existan ventajas competitivas. Los trabajos de autores más importantes sobre este pensamiento son: Friedman, 1970; Hart, 1995; Linz, 1996; Jensen, 2000; Prahalad y Hammond, 2002; Porter y Kramer, 2002; Hart y Christensen, 2002; Prahalad, 2003.

La visión política rescata el ejercicio responsable del poder que las empresas ejercen en la sociedad y en el escenario político, con vistas a generar una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas a la sociedad. Esta perspectiva está plasmada en los trabajos de Davis, 1960, 1967; Donaldson y Dunfee, 1994, 1999; Word y Lodgson, 2002; Andriof y McIntosh, 2001.

En el enfoque integrador, mencionan Lima y López (2012) que la empresa aparece como eje central de articulación con las demandas sociales y sus actores, con vistas a construir su propia legitimidad; es decir, “la empresa se centra en la identificación, canalización, capacitación y respuesta ante las demandas sociales de los stakeholders (Sethi, 1975; Ackerman, 1973; Jones, 1980; Vogel, 1986; Wartick y Mahon, 1994; Preston y Post, 1975, 1981; Mitchell, Agle y Word, 1999; Carroll, 1979; Wartick y Cochran, 1985; Word, 1991)”. Este enfoque da inicio a los nuevos discursos y propuestas que actualmente siguen vigentes, especialmente basados en la discusión del desarrollo sostenible, lo cual conllevó a la búsqueda de instrumentos de medición y de divulgación de la información social de las organizaciones.

Hasta el momento aseguran Lima y López (2012) no se encuentra consenso sobre qué concepto utilizar, cuyos marcos de análisis (conceptual, teórico, legal) suscitan una serie de interpretaciones. Para unos hay una fuerte tendencia a asociar a la responsabilidad legal u

obligación social, para otros siquiera existe un cumplimiento legal; hay ejemplos en que se encuentra la lógica filantrópica justificando las iniciativas de comportamiento socialmente responsable, mientras que otros que se enfocan en el fomento de la ética en el comportamiento humano. Se encuentran además, algunas posiciones que defienden la visión de que la Responsabilidad Social es una “máscara” discursiva del capitalismo contemporáneo, entre otros tantos juzgamientos.

Probablemente, esta falta de consenso denota cuántos valores y motivaciones están detrás de este movimiento. Es importante entender este panorama para que la toma de decisión por trabajar con la Responsabilidad Social sea consciente. Al entender los límites y las posibilidades de la Responsabilidad Social, se pueden determinar los objetivos empresariales con la decisión de implementarla como estrategia e incorporarla en el modelo de gestión. De la misma manera, se pueden proyectar los resultados que se podrían alcanzar.

1.2.2 Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

La evolución de la Responsabilidad Social Empresarial se ha dado de la siguiente forma como menciona De la Cuesta (2005) en la siguiente tabla:

Tabla 1
Evolución Responsabilidad Social Empresarial

Década	Desarrollo	Destacable
1953	Primera definición formal de RSE.	Publicación de la obra de Bowen Social responsibilities of the businessmen. Inicio formal de la RSE.
1960	<i>Etapa filosófica</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Definición de RSE. <input type="checkbox"/> Debate sobre los fines de la empresa. 	Proyecto de Responsabilidad de la Empresa, liderado por Ralph Nader. Presionó durante los años 70 a General Motors para que tomara determinadas decisiones, a través de sus juntas de accionistas. Aunque los inversores responsables representaban sólo un 3% del total, consiguieron que GM publicara un informe social cada año, que estableciera un Comité de Política Social, que se incrementara el número de minorías en los puestos directivos, así como que se comprara a proveedores que pertenecían a grupos desfavorecidos (población negra). (Cavanagh, 1990: 238; Freeman y Gilbert, 1988)
1970	<i>Etapa práctica</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Definición de las responsabilidades de la empresa. <input type="checkbox"/> Se continúa con lo iniciado en la década anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Propuesta del CSP (<i>Corporate Social Performance</i>) como forma de medición de la RSE. <input type="checkbox"/> Estudios empíricos sobre la RSE: percepción de ejecutivos sobre RSE; medición de la RSE en EEUU.
1980	<i>Etapa estratégica</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Definición del modelo <i>stakeholders</i> <input type="checkbox"/> Definición y desarrollo de códigos éticos. <input type="checkbox"/> Balance social como medio de interiorizar y comunicar la RSE. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Estudios empíricos sobre filantropía, relación entre responsabilidad social y resultados financieros.
1990 - hoy	<i>Desarrollo sectorial y empresa ciudadana</i>	

Fuente: De la Cuesta (2005). La responsabilidad social corporativa.

La evolución que plantea De la Cuesta (2005) hace referencia a enfoques por décadas, donde existen etapas como la filosófica la cual corresponde a los años sesenta, la etapa práctica se desarrolla en los años setenta, mientras en los ochenta se evidencia la etapa estratégica, en la cual aparecen los stakeholders como entes de gestión de responsabilidad social empresarial.

1.2 Organismos que promueven la Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador

Existen varios organismos que promueven la Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador de acuerdo a lo expuesto por Navas (2014, p.29) tales como:

1.2.1 CERES.

El Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, es una red compuesta por un conjunto de empresas y fundaciones empresariales que incentivan las mejores prácticas de

responsabilidad social, con el fin de que sus acciones se encaminen hacia una sociedad más justa y sostenible.

1.2.2 IRSE.

El instituto de Responsabilidad Social Empresarial, es un ente sin fines de lucro, cuyo objetivo es generar prácticas de humanismo y solidaridad. Esta institución impulsa acciones fundamentadas en valores, transparencia y ética.

1.3 Normativa que regula la responsabilidad social empresarial

De acuerdo a Vilches (2011, p.1) existen varias normativas que regulan la gestión de RSE en las organizaciones, dentro de las cuales se encuentran:

1.3.1 ISO 9000

Son un conjunto de cinco Normas Internacionales de Estandarización sobre Gestión y Aseguramiento de la Calidad, que según Vilches (2011, p.1) se han desarrollado para ayudar a cualquier tipo de organización a documentar efectivamente los elementos implementados para mantener un eficiente Sistema de Calidad.

1.3.2 ISO 14000

Son una serie de normas de gestión ambiental que se empezaron a publicar en el año 1996. El objetivo de estas normas según Vilches (2011, p.1) es facilitar a las empresas metodologías adecuadas para la implantación de un sistema de gestión ambiental, una vez implantados, afecta a todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayuda a tratar sistemáticamente estos asuntos.

(Vilches, 2011)

1.3.3 ISO 26000

Recientemente aprobado su borrador, esta guía emitirá lineamientos en materia de Responsabilidad Social. Lo innovador del proceso según menciona Vilches (2011, p.1) es que incorpora un grupo de trabajo de participación multi-stakeholders.

1.3.4 Estándares internacionales.

Los estándares internacionales de acuerdo a Vilches (2011, p.1) son:

1.3.4.1 HE21

El Foro para el Futuro de las Instituciones de Enseñanza Superior de acuerdo a Vilches (2011, p.1) es un proyecto que ayuda a las universidades, a reconocer el impacto que tienen sobre el medioambiente y controla el éxito en su movimiento hacia la sostenibilidad. El EFA o análisis de impacto medioambiental, el cual se configura como un indicador de sostenibilidad que nos permite cuantificar el impacto de las actividades universitarias sobre el medioambiente y así determinar el grado en el que las universidades actúan amparados en parámetros sostenibles.

1.3.4.2 SAQ

El cuestionario de evaluación de la sostenibilidad (SAQ) según Vilches (2011, p.1) representa una herramienta de valoración de la sostenibilidad y surge de la Asociación de Universidades Líderes para un futuro sostenible (ULSF). Este indicador estimula la discusión y la evaluación. Es una norma desarrollada por el Institute of Social and Ethical Accountability y está compuesto por una serie de documentos diseñados para garantizar la calidad transparente de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial.

1.3.4.3 SA SA8000

La Social Accountability 8000 (SA 8000) de acuerdo a Vilches (2001, p.1) es una norma dedicada a mejorar el ambiente de trabajo y evitar la explotación laboral, a través de la aplicación voluntaria de estándares de trabajo en las empresas, combinados con verificaciones independientes e informes públicos. En 2008, se publica un Documento Guía SA8000 que ayuda a explicar la Norma SA8000, así como a implementar sus requisitos, proporciona ejemplos de métodos para verificar el cumplimiento y sirve como manual para los auditores y para las empresas que buscan la certificación a la Norma.

1.3.4.4 OHSAS 18000

La norma OHSAS (Occupational Health and Safety Management Systems, Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral) está basada en la norma según señala Vilches (2011, p.1) a la británica original British Standard - BS 8800. Consiste en una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo, que se implantan con el fin de disminuir la siniestralidad laboral y aumentar la productividad, cumplir la legislación en materia de prevención y fomentar una cultura preventiva.

La norma OHSAS 18000 es compatible con ISO 9001 e ISO 14001 a fin de ayudar a las organizaciones a cumplir de forma eficaz con sus obligaciones relativas a la salud y la seguridad.

1.4 Responsabilidad Social Empresarial y Ética

De acuerdo a World Bank (2006, p.1), la ética es un saber, sirve para actuar, a la ética se la puede ver desde un modo racional y, por último, la ética está en el conjunto de nuestra vida. Es así que cuando se habla de ética se debe ser riguroso y se debe hablar con fundamento. La ética requiere de estudio y conocimiento y, por lo tanto, se puede aprender y enseñar.

La ética según de acuerdo al autor antes mencionado no describe el mundo, sino más bien cómo este debe ser. No acepta que las personas hagan daño a otras por diversión ni que se justifiquen porque todo el mundo lo hace. Defiende la normativa de que no se debe hacer daño por diversión.

De un modo racional la ética afirma entonces como debe ser una persona en su modo de actuar a través de la búsqueda de los mejores criterios y normativas que regulen su comportamiento con el entorno.

En la cotidianidad, la ética está en todos los ámbitos de la vida de una persona. Cuando hay que tomar una decisión o enfrentar un conflicto o regular un comportamiento; va más allá de lo personal, está inmersa en la dimensión pública, política y cívica, así como en el aspecto laboral y profesional.

1.5 Perspectivas sobre la Responsabilidad Social Empresarial.

Las perspectivas sobre Responsabilidad Social Empresarial tienen cuatro enfoques los cuales Navas (2014) cita a continuación:

1.5.1 Enfoque funcionalista.

La visión funcionalista, concibe a la empresa y a la sociedad como dos sistemas que se compenetran entre sí, los cuales persiguen estabilidad, integración y el mantenimiento de equilibrio.

1.5.2 Enfoque sociológico.

La visión socio-política se enmarca en las relaciones de poder y conflicto que actúan dentro de la relación empresa-sociedad. Este enfoque es objetivista y su perspectiva apunta a la influencia de los actores sociales en las acciones de la empresa.

1.5.3 Enfoque culturalista.

Esta visión está enfocada en entender la relación existente entre empresa y sociedad como un área para intercambiar representaciones, normas y valores.

1.5.4 Enfoque constructivista.

Este enfoque analiza la relación entre empresa y sociedad desde el punto de vista subjetivo y socialmente construido, los dos entes interactúan, se reconfiguran de una manera permanente.

1.6 La Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo sustentable

El desarrollo sustentable pretende proteger la calidad de vida de la población en el mundo, a través de la conservación del medio ambiente para las generaciones futuras. Como aporte Montoya (2013) sugiere que el desarrollo sustentable es la “satisfacción de necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades” (p.1). En este mismo apartado, Prieto (2007) asevera que en su blog de desarrollo sustentable que el desarrollo sustentable implica “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”. En este sentido, los públicos de interés son los involucrados en la lucha por preservar el planeta y sus especies para garantizar la supervivencia de las mismas.

1.7 La RSE y Recursos Humanos

La implicación del recurso humano en la Responsabilidad Social Empresarial, ha tenido su connotación a través del tiempo, en una incesante lucha por gestionar los públicos de interés de manera adecuada. Es importante que los trabajadores se comprometan con la organización, más allá de una retribución, entendiendo el compromiso como una actitud de convicción hacia sus actividades diarias y hacia la empresa.

En ese sentido Carneiro (2012, p.67) asegura que la retención de talento humano inicia desde la detección de las capacidades propias de cada miembro de la organización. Los programas de retención deberían ser obligatorios en todas las compañías tomando en consideración que es uno de los públicos de interés con los que deben ser responsables.

1.8 La RSE y los grupos de interés

Los grupos de interés se constituyen en elementos sustanciales en el diseño de estrategias de responsabilidad social, ya que hacia ellos van dirigidas las acciones de la empresa, de tal modo que puedan ser parte de la gestión de la misma.

1.8.1 Gestión de los grupos de interés

La importancia de gestionar grupos de interés radica en generar las estrategias adecuadas, para el posicionamiento de la empresa, de tal modo que se genere sostenibilidad. Para complementar este apartado, Granda y Trujillo (2011, p.2) mencionan que la correcta identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés, así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa, es una de las herramientas más poderosas para el éxito de un posicionamiento socialmente responsable.

En este marco, la Responsabilidad Social o RSE los autores antes mencionados aseveran que nace como la respuesta que ofrecen las organizaciones a los diversos retos que plantea la sostenibilidad, entendiendo la sostenibilidad no sólo desde un punto de vista económico (viabilidad económica de la organización), sino también social y medioambiental. Que una organización apueste, por tanto, por actuar de forma socialmente responsable, implica según las tendencias actuales integrar de manera voluntaria las preocupaciones de sus grupos de interés en sus operaciones económicas y comerciales.

1.8.2 Compromisos de los grupos de interés

Establecer compromisos con los grupos de interés, supone diseñar y ejecutar estrategias que ayuden a generar una comunicación adecuada con los mismos, donde se atiendan a sus necesidades y expectativas. En este sentido Strandberg (2010, p.9) señala que los beneficios de un compromiso con los grupos de interés son:

- **Identificación temprana de tendencias y asuntos relevantes:** implica que el hecho de mantener un diálogo continuo con los grupos de interés, lleva consigo la posibilidad de poder identificar nuevos temas que puedan influir en las condiciones, tanto para la empresa como para el mercado en general.
- **Mejor gestión de riesgos y de oportunidades:** implica tener conocimiento de las perspectivas y acceso a los recursos de los grupos de interés puede ayudar a la empresa a gestionar las oportunidades y los riesgos con mayor eficiencia y eficacia.
- **Innovación y mejora:** el conocimiento y los recursos de los grupos de interés también pueden ayudar a la organización en la mejora y la innovación de sus procesos y de sus productos o servicios.
- **Establecer la credibilidad como socio:** la interacción cara a cara y la capacidad de desarrollar las relaciones individuales son generalmente, el método más eficaz para la construcción de confianza y la credibilidad de la empresa. A su vez, el hecho de crear confianza es crucial para lograr el éxito a largo plazo y la sostenibilidad de la compañía.
- **Toma de decisiones fundamentada:** el acceso a la información menciona y las relaciones que van más allá de las fuentes tradicionales pueden traducirse en una ventaja competitiva si se integran en la planificación y otras actividades principales de la compañía.

1.9 La RSE y Gobierno corporativo

En relación a la responsabilidad social y gobierno corporativo, Strandberg (2010, p.21) asegura que la clave para administrar los grupos de interés es tener en claro los objetivos empresariales, los mismos que deben ir enmarcados en la gestión con los grupos de interés. Además es importante desarrollar competencias laborales en los empleados para que se involucren en el proceso de responsabilidad social con los grupos de interés de forma óptima. Como complemento de este apartado, Barrera et al. (2012) realizan las siguientes recomendaciones:

- El consejo de administración debe plantear los estándares de responsabilidad corporativa de la compañía asegurándose de que sean apropiados, consistentes y comprensibles.

- El consejo de administración debe supervisar el desempeño de los trabajadores y considerar los riesgos concernientes a la reputación de la empresa.
- El consejo de administración tiene que impulsar buenas prácticas en materia de cumplimiento de la normativa vigente.
- Los esquemas retributivos deben reflejar la creación de valor tangible como de valor intangible.

1.10 La Responsabilidad Social Empresarial y Marketing

La relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y Marketing, es descrita por Navas (2014, p.41) de la siguiente forma citando a varios autores:

1. La ampliación del concepto de marketing: "Incluye la aplicación de los principales conceptos y técnicas del marketing a la promoción de objetivos sociales y el rol social de los negocios". Barrera et al. (2012, p.149)
2. El marketing y la sociedad: Esta visión se centra en la relación que existe entre el marketing y la sociedad, el crecimiento y el desarrollo económico. Además, incluye un tema actual, el cual refiere a la base de la pirámide. Esta pirámide consiste en que "la distribución de la riqueza y la capacidad de generar ingresos en el mundo pueden captarse bajo la forma de una pirámide económica. En la cima de la pirámide están los ricos, con numerosas oportunidades para generar altos niveles de ingreso. Más de cuatro mil millones de personas habitan la base de la pirámide, con menos de dos dólares al día", Prahalad, (2005, p.1). Dentro de este aspecto las empresas han desarrollado programa como "negocios inclusivos" que lo que intentan es incorporar en su cadena productos que sean de fácil acceso para personas con bajos recursos económicos.
3. Dimensiones específicas de la RSE en el marketing: Estas dimensiones comprenden conceptos tales como marketing social, marketing de causas, filantropía, marketing verde o ambiental.
4. Responsabilidad Social Empresarial, asociaciones corporativas, imagen y reputación, así como grupos de interés: Esta visión constituye los principales aportes conceptuales que muestran el impacto y la influencia que ha tenido la RSE dentro de la empresa y

fuera de ella. Se analiza la imagen, reputación, percepciones y asociaciones que tienen las personas frente a las compañías.

5. La relación de Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño global de la empresa: Esta perspectiva identifica el aspecto estratégico de las acciones que una empresa lleva a cabo para cumplir con su plan de RSE.

1.11 Modelo de Gestión de RSE.

El modelo de gestión de RSE se centra en los siguientes principios de acuerdo a Glavic (2005, p.1):

1.11.1 Principios filosóficos.

En cuanto a los principios filosóficos que rigen la Responsabilidad Social Empresarial Glavic (2005, p.16) asevera que la acción de las empresas debe estar centrada en torno a su composición social, incluyendo comportamientos responsables hacia todas las personas y grupos de interés que interactúan con ellas (empleados, clientes, accionistas, proveedores, competidores, comunidad local y sociedad en general), de forma que puedan alcanzar la confianza y la reputación necesarias para ser sostenibles.

1.11.2 Objetivos.

Una empresa socialmente responsable, debe fijarse objetivos a corto, mediano y largo plazo que apoyen su sustentabilidad. Es así que las empresas deben fijarse metas que puedan traducirse en acciones sociales con los públicos de interés de tal modo que dichas acciones contribuyan a la reputación de la compañía.

1.11.3 Etapas de un modelo de RSE

Las etapas de un modelo de gestión de acuerdo a Vincular (s/f, p.1) son:

1. Preparación: en esta etapa se identifican los beneficios que la Responsabilidad Social Empresarial puede aportar, donde la gerencia y el personal comprendan lo que se espera de ellos, se comprometan con el proyecto y se disponga de una buena planificación que facilite

su ejecución y control; esta etapa contempla además la presentación e inducción, compromiso, responsabilidades y planificación.

2. Diagnóstico: en esta etapa se busca facilitar la adquisición del conocimiento necesario para identificar las áreas de intervención las oportunidades de mejora de la empresa con lo cual se elabore un plan de acción.

3. Planificación Estratégica y Operativa: en esta etapa la finalidad es que la empresa pueda jerarquizar sus áreas de intervención en función de sus líneas estratégicas, de su impacto y de sus capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo.

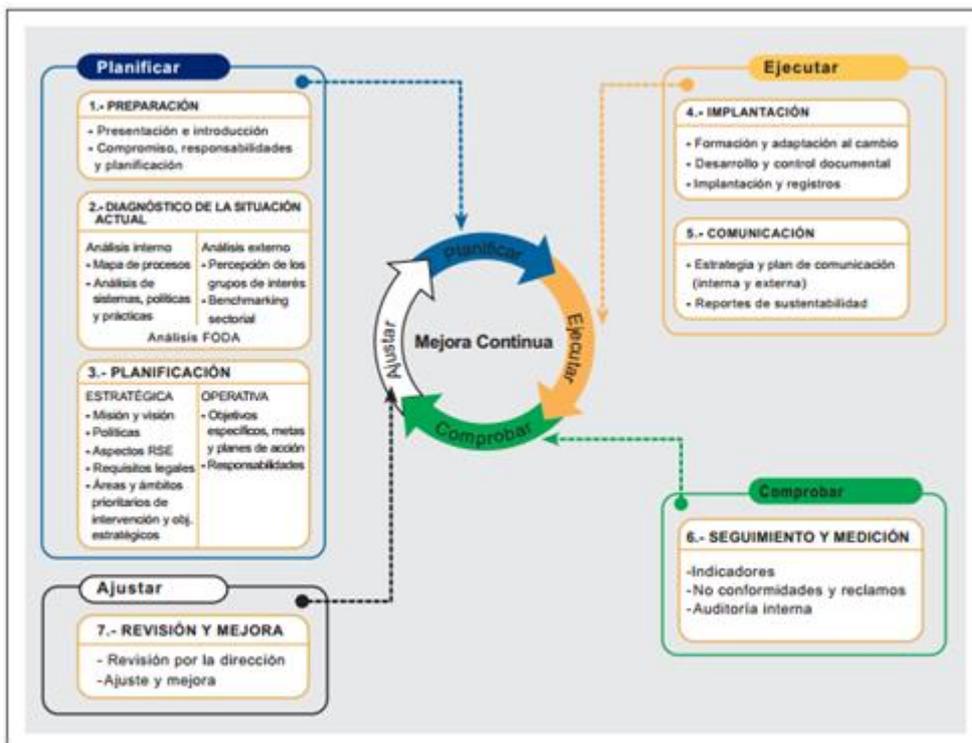
4. Implantación: su objetivo es que la RSE sea integrada en las decisiones y operaciones diarias de la empresa. Esta etapa contempla: formación y adaptación al cambio, desarrollo y control documental, implantación y registros.

5. Comunicación: en esta etapa se busca cambiar el enfoque de comunicación hacia uno centrado en la relación entre la empresa y sus grupos de interés, a través del diálogo como proceso permanente y el desarrollo de reportes de sustentabilidad. Esta etapa contempla: estrategia y plan de comunicación (interno y externo), reporte de sustentabilidad.

6. Seguimiento y Medición: su finalidad es medir el avance de los procesos y la obtención de resultados para asegurar que el sistema es eficaz y que se alcanzan los objetivos. Esta etapa contempla: indicadores, no conformidades y reclamos, auditoría interna.

7. Revisión y Mejora: su propósito es aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas en el siguiente ciclo de gestión. Esta etapa contempla: revisión por la dirección, ajuste y mejora.

Ilustración 1. Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: Vincular. Modelo de Gestión de Responsabilidad Empresarial, (s/f)

1.11.4 Estrategia empresarial para desarrollar un modelo de RSE.

Para establecer una estrategia empresarial que permita desarrollar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, Fundación Garrigues (2012, p.14) hace referencia a los siguientes aspectos:

a) Definición de la política de RSE

La política de RSE de acuerdo a Fundación Garrigues (2012, p.14) consiste en la declaración de la alta dirección, respecto del cumplimiento de compromisos y normativas, la misma que es pública y debe ser socializada. Esta política debe tener las siguientes características:

- Ser apropiada en base a las características y naturaleza de la empresa.
- Incluir los compromisos tanto de directivos como de colaboradores en materia legal y reglamentaria.

- Proporcionar un marco de referencia que sirva de directriz en cada una de las actividades a desarrollar en la empresa.
- Debe ser documentada, implementada, mantenida y revisada por la dirección para su mejora continua.
- Debe ser comunicada a todos los colaboradores de la empresa y debe estar disponible en todo momento.

Se puede definir además como complemento la misión y visión de la empresa.

b) Planificación

Una vez definida la política de RSE, Fundación Garrigues (2012, p.15) menciona que se debe proceder al establecimiento de objetivos, metas y requisitos necesarios para conseguir los resultados de RSE esperados.

• Diagnóstico inicial

En el diagnóstico inicial de acuerdo a Fundación Garrigues (2012, p.14) se identifican a los grupos de interés significativos para la empresa, en esta fase se deben identificar los puntos débiles y fuertes en la gestión actual de la compañía.

• Plan de acción

Una vez realizado el diagnóstico inicial, según Fundación Garrigues (2012, p.14) la alta dirección debe asegurarse de que la planificación de las estrategias de RSE sea la adecuada, para lo cual debe:

- Identificar las prioridades en el ámbito de la RSE.
- Establecer, documentar, implementar y mantener objetivos, metas y programas coherentes y eficaces respecto a las prioridades identificadas.
- Establecer, documentar, implementar y mantener actuaciones para la consecución de los objetivos (programas de trabajo) que deben incluir:
 - La asignación de responsabilidades.
 - Los medios y plazos para lograr los objetivos y metas.

- Una revisión periódica de las actuaciones establecidas para asegurar que siguen siendo adecuadas y coherentes.

CAPÍTULO 2
METODOLOGÍA

2.1 Descripción del proceso metodológico

Se realizarán varios tipos de investigación: investigación aplicada, bibliográfica y descriptiva.

2.1.1 Investigación aplicada.

Es aquella que, utilizando los hallazgos de la investigación pura, busca mejorar la sociedad, resolviendo sus problemas con un carácter utilitario y un propósito inmediato. Es decir, su propósito o finalidad es mejorar un proceso, un producto o solucionar problemas reales. (Posso, 2011, pág. 20)

En el presente proyecto, este tipo de investigación ayudará identificar problemas existentes y a desarrollar directrices, para diseñar un modelo de gestión de RSE en los talleres de arte religioso de San Antonio de Ibarra.

2.1.2 Investigación bibliográfica.

Es aquella investigación para recoger y analizar información secundaria contenida en diversas fuentes bibliográficas; es decir, se apoya en las consultas, análisis y crítica de documentos. (Posso, 2011, pág. 20).

El presente proyecto estará apoyado por fuentes bibliográficas, correspondientes a información secundaria, la misma que sustentará científicamente los contenidos referentes a un modelo de gestión de RSE.

2.2 Métodos

Los métodos aplicados en el presente proyecto son:

2.2.1 Inductivo.

Este método permitirá analizar científicamente, una serie de hechos y acontecimientos de carácter particular para llegar a generalidades que sirvan como referente en la investigación. (Posso, 2011, pág. 308).

En este caso este método se utilizará para identificar bases científicas acerca de RSE, de tal forma que se pueda partir de hechos particulares para llegar a generalidades conceptuales, que apoyen el sustento teórico del presente proyecto.

2.2.2 Deductivo.

Este método ayudará a partir de modelos, teorías y hechos generales para llegar a particularizarlos o especificarlos en los aspectos, propuestas, estrategias y elementos particulares constitutivos de esta investigación. (Posso, 2011, pág. 308)

Para el presente proyecto este método será de vital importancia, ya que en base a la sustentación científica, se diseñarán estrategias y elementos que formen parte del desarrollo del modelo de RSE para los talleres de arte religioso de San Antonio de Ibarra.

2.2.3 Analítico-Sintético.

Este método será de mucha importancia en esta investigación, ya que permitirá, que una serie de informaciones y datos de investigación documentales y de campo captada, sea sintetizada en forma de redacción: de igual manera la información captada (bibliográfica y de campo) será analizada para entenderla y describirla, utilizando juicios de valor y la exposición personal. (Posso, 2011, pág. 309)

En el presente proyecto, el método analítico-sintético aportará con información primaria y secundaria para emitir juicios de valor, los mismos que sirvan de base para desarrollar el modelo de gestión de RSE en los talleres de arte religioso en San Antonio de Ibarra.

2.3 Técnicas

Las técnicas aplicadas fueron:

2.3.1 Encuesta

Se aplicaron encuestas a los dueños, empleados pertenecientes a cada taller de arte religioso de tallado en madera de la parroquia San Antonio de Ibarra, provincia de Imbabura y a los clientes que visitan cada uno de los locales de arte religioso.

2.4 Instrumentos

Cuestionarios dirigidos a los propietarios, empleados y clientes de talleres de arte religioso de San Antonio de Ibarra.

CAPÍTULO 3
DIAGNÓSTICO

3.1. Antecedentes

San Antonio de Ibarra es una parroquia correspondiente al perímetro urbano de la ciudad de Ibarra, es un sector en donde la expresión pictórica se materializa en esculturas de hábiles artesanos. De acuerdo a GAD Ibarra (s/f) San Antonio de Ibarra ocupa una superficie de 29,07 Km² y su población es de 13.987 habitantes aproximadamente.

La parroquia de San Antonio de Ibarra de acuerdo a GAD Ibarra (s/f) posee un clima frío en la parte alta del páramo que se encuentra desde los 2,800 hasta los 4,620 msnm, y templado correspondiente al centro poblado 2,040 msnm hasta los 2,800; su temperatura promedio es de 9,8 en la parte alta y alcanza los 17° C en la parte baja. Se encuentra entre los 2,040 msnm y 4,620 msnm.

3.2 Historia de la parroquia San Antonio de Ibarra

La historia de San Antonio data desde el año 1963 de acuerdo a una investigación realizada por UTN (2011, p3) donde se menciona que esta parroquia fue civilmente creada a través de las autoridades del corregimiento de Ibarra siendo el corregidor don Miguel de Aguinaga y el Secretario don José Recalde y Aguirre, quienes señalan los límites parroquiales los mismos que se conservan hasta 1935, año de desmembración territorial y que en términos generales son: El cerro Imbabura, la villa de Ibarra, Caranqui, Atuntaqui y el Valle de Santiago, con su nombre San Antonio de Caranqui.

3.3 Análisis sectorial de la parroquia San Antonio de Ibarra

San Antonio, es una parroquia ubicada a 5,5 km del cantón Ibarra de acuerdo a GAD Ibarra (s/f), la misma fuente señala que la principal actividad económica del sector se basa especialmente en la habilidad y destreza que tienen los artesanos, que con sus recursos naturales crean maravillosos objetos en madera, piedra, cobre, escultura en cemento; acabados en diferentes aplicaciones de la pintura, policromía y que luego son expuestos al turista nacional y extranjero.

3.4. Artesanías existentes

Con respecto a las artesanías existentes en San Antonio de Ibarra, GAD Ibarra (s/f) hace referencia a las siguientes:

- Tallados y esculturas en madera

- Cerámicas
- Tallados en piedra

Ilustración 2. Artesano tallando una escultura en madera



Fuente: GAD Ibarra, s/f

3.5 Variables diagnósticas

A continuación se detallan las variables del diagnóstico, mismas que fueron parte de las encuestas aplicadas a los talleres de arte religioso en la parroquia San Antonio de Ibarra.

2.5.1 Condiciones ambientales y ergonómicas

2.5.2 Relación con superiores

2.5.3 Organización en el trabajo

2.5.4 Comunicación interna

2.5.5 Formación

2.5.6 Satisfacción general

2.5.7 Relación con los trabajadores

2.5.8 Relación con proveedores

2.5.9 Relación con el medio ambiente

2.5.10 Relación con los clientes

2.5.11 Relación con la competencia

2.5.12 Infraestructura locales comerciales

2.5.13 Producto

2.5.14 Precio

2.5.15 Servicio

2.5.16 Publicidad y promoción

2.5.17 Competencia

3.6. Indicadores diagnósticos

A continuación se detallan los indicadores que son parte de las variables diagnósticas.

Variable 1: Condiciones ambientales y ergonómicas

Indicadores:

- Instalaciones
- Temperatura
- Iluminación
- Espacios y distribución
- Herramientas y equipos

Variable 2: Relación con superiores

Indicadores:

- Trato amable
- Solución de problemas
- Toma de decisiones

Variable 3: Organización en el trabajo

- Trabajo organizado
- Carga de trabajo
- Trabajo en equipo
- Procedimientos de trabajo

Variable 4: Comunicación interna

- Comunicación con compañeros de trabajo
- Comunicación con superiores
- Información sobre desarrollo de funciones

Variable 5: Formación

- Formación para desarrollo de funciones

Variable 6: Satisfacción general

- Satisfacción con políticas
- Satisfacción con remuneración
- Satisfacción con funciones

Variable 7: Relación con los trabajadores

- Trato amable
- Solución de problemas
- Participación en toma de decisiones
- Perfil laboral
- Procedimientos de trabajo
- Comunicación interna
- Información sobre desarrollo de funciones
- Respeto a la dignidad de trabajadores
- Respeto a ideología, raza y cultura
- Capacitación al personal

Variable 8: Relación con proveedores

- Pagos en el tiempo acordado
- Relación cordial con proveedores

Variable 9: Relación con el medio ambiente

- Separación de basura por categorías
- Reciclaje de materiales
- Tratamiento de desechos

Variable 10: Relación con los clientes

- Trato adecuado
- Precio justo

- Productos de calidad
- Tiempo acordado
- Facilidades de financiamiento

Variable 11: Relación con la competencia

- Trato justo
- Respeto diseños de la competencia

Variable 12: Infraestructura locales comerciales

- Instalaciones adecuadas
- Iluminación adecuada
- Espacios y distribución adecuados
- Limpieza y orden adecuados

Variable 13: Producto

- Calidad
- Diseños

Variable 14: Precio

- Relación precio-producto

Variable 15: Servicio

- Atención recibida

Variable 16: Publicidad y promoción

- Publicidad y promoción

Variable 17: Competencia

- Lugar de preferencia de compra

3.7. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 2
Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO APLICADO	RESPONSABLES
Identificar la situación actual en cuanto a clima laboral, así como la relación y comunicación con sus superiores, compañeros de trabajo, formación y satisfacción, en los talleres de arte religioso en San Antonio de Ibarra.	Condiciones ambientales y ergonómicas	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Temperatura • Iluminación • Espacios y distribución • Herramientas y equipos 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Relación con superiores	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable • Solución de problemas • Toma de decisiones 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Organización en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo organizado • Carga de trabajo 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres

		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Procedimientos de trabajo 			
	Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con compañeros de trabajo • Comunicación con superiores • Información sobre desarrollo de funciones 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Formación para desarrollo de funciones 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Satisfacción general	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con políticas • Satisfacción con remuneración • Satisfacción con 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres

		funciones			
Identificar la situación actual en cuanto a la relación con los públicos de interés en los talleres de arte religioso en San Antonio de Ibarra.	Relación con los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable • Solución de problemas • Participación en toma de decisiones • Perfil laboral • Procedimientos de trabajo • Comunicación interna • Información sobre desarrollo de funciones • Respeto a la dignidad de trabajadores • Respeto a ideología, raza y cultura 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres

		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal 			
	Relación con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos en el tiempo acordado • Relación cordial con proveedores 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Relación con el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Separación de basura por categorías • Reciclaje de materiales • Tratamiento de desechos 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Relación con los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado • Precio justo • Productos de calidad • Tiempo acordado • Facilidades de financiamiento 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Relación con la	<ul style="list-style-type: none"> • Trato justo 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres

	competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto diseños de la competencia 			
Identificar el nivel de satisfacción de visitantes y clientes de los talleres de arte religioso en San Antonio de Ibarra.	Infraestructura locales comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones adecuadas • Iluminación adecuada • Espacios y distribución adecuados • Limpieza y orden adecuados 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Producto	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Diseños 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Precio	<ul style="list-style-type: none"> • Relación precio-producto 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención recibida 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres
	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de preferencia de compra 	Primaria	Encuesta	María Elena Torres

Elaborado por: María Elena Torres

3.8 Identificación de la población.

Para identificar a la población se determinó en primera instancia el número de artesanos en el área de tallado de arte religioso, a través de un listado proporcionado por el área de investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra el mismo que se adjunta en el **Anexo 1** al final de este trabajo. El número de artesanos asciende a 75 personas.

El segundo público objetivo al que se dirigió la presente investigación, es a los empleados que forman parte de los talleres. La metodología que se aplicó fue censo a todos los trabajadores que se localizaban en cada uno de los talleres, no existió como precedente un dato exacto del número de personas por lo que se aplicó las encuestas conforme se iba visitando cada local o lugar de artesanías religiosas.

El tercer público que fue parte de la recopilación de información fueron los visitantes de los locales comerciales de artesanías religiosas, tanto nacionales como extranjeros. Para identificar la población de turistas se recurrió a una fuente secundaria que pudo identificar, el número de visitantes a la parroquia de San Antonio de Ibarra, a través de un trabajo de investigación donde se pudo determinar, que el número de personas que acuden a los talleres artesanales al año 2011 asciende a 45000 de acuerdo a Benavides (2013).

3.9 Análisis de la información del diagnóstico.

Para realizar el diagnóstico se tomó como referencia fuentes de información primaria y secundaria. Las primeras se establecieron a través de la aplicación de encuestas a tres públicos diferentes: dueños de talleres de arte religioso de la parroquia San Antonio de Ibarra, empleados de los talleres y visitantes nacionales y extranjeros.

Las segundas corresponden a fuentes que sirvieron de base para identificar el número de visitantes a los talleres de arte de San Antonio de Ibarra, con lo cual se pudo obtener la muestra para proceder a aplicar los instrumentos de recopilación de información.

3.10 Matriz FODA.

Para realizar el análisis FODA se procedió a analizar la situación actual de los talleres, en base a la información recopilada.

Tabla 3
Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Trato amable hacia los trabajadores. Solución de problemas de manera eficaz. Participación de los trabajadores en la toma de decisiones. El perfil de los trabajadores es acorde a lo requerido en el puesto de trabajo. Existe buena comunicación con los trabajadores. Se informa a los trabajadores sobre todos los asuntos que afectan al desarrollo de las funciones de los trabajadores. Respeto a la dignidad de los trabajadores. Respeto a la ideología, raza y cultura de los trabajadores. Capacitación a los trabajadores. Pago a los proveedores en el tiempo acordado. Relación cordial con los proveedores por parte de los dueños de talleres. Los dueños de talleres brindan un trato adecuado a los clientes. Los dueños de los talleres cobran un precio justo por sus productos. Los dueños de talleres entregan productos de calidad a sus clientes. Los dueños de talleres entregan los productos en el tiempo acordado. Las instalaciones de los talleres en su mayoría son adecuadas. La iluminación de los talleres en su gran mayoría es adecuada. Los espacios y distribución de los talleres en su mayoría son adecuados. Las herramientas y equipos dotados por los dueños de los talleres son adecuados en relación a las necesidades del puesto de trabajo. Los trabajadores reciben un trato amable por parte de sus empleadores. El trabajo en cada área está bien organizado. La carga de trabajo está bien distribuida.</p>	<p>Ser responsables con el medio ambiente reciclando materiales. Ser responsables con el medio ambiente a través del manejo de desechos. Mejorar las políticas y procedimientos para trabajadores y clientes. Mejorar las condiciones en el puesto de trabajo en cada uno de los talleres. Ampliar la línea de productos con materiales alternativos.</p>

<p>Se fomenta el trabajo en equipo. Existe buena comunicación interna con los compañeros de trabajo. Existe buena comunicación interna por parte de los trabajadores con sus superiores. Los trabajadores en su mayoría están satisfechos con su remuneración. Los trabajadores en su mayoría están satisfechos con las funciones que cumplen dentro de la empresa. La limpieza de los locales comerciales es adecuada. Los diseños que se ofertan en los locales son modernos. La atención que brindan en los locales comerciales es adecuada. Se ofertan promociones en el momento de la compra.</p>	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>No se establecen siempre procedimientos de trabajo documentados donde se expliquen las funciones de cada empleado. Los dueños de talleres no separan la basura por categorías. Los dueños de talleres no realizan reciclaje de materiales. Los dueños de talleres no hacen un tratamiento adecuado de desechos. Los dueños de talleres no brindan facilidades de financiamiento en la compra de sus productos a sus clientes. No existe un trato justo con la competencia. No se respetan los diseños de la competencia. La temperatura no es siempre la adecuada para trabajar confortablemente. La mayor parte de trabajadores no están satisfechos con las políticas de la empresa.</p>	<p>Copia de diseños por parte de la competencia. Crisis económica que reduzca el poder de adquisición de artesanías por parte de los clientes. Disminución de bosques para proveer de madera a los artesanos. Incremento de aranceles a insumos importados para fabricación de artesanías.</p>

Fuente: Investigación de campo, 2015

3.10.1 Estrategias FA, FO, DO, DA.

FA:

- Siendo la oferta de diseños modernos por parte de los artesanos hacia los clientes, para poder enfrentar la copia de diseños se pueden diseñar políticas de diferenciación en cada uno de los productos durante el proceso de tallado como isotipos impresos en las artesanías.
- Los dueños de los talleres entregan artesanías de calidad a sus clientes, por lo cual para poder hacer frente al incremento de aranceles a los insumos utilizados en el proceso, se debe identificar materias primas alternativas para no afectar al precio final de manera desmedida.
- En base a la relación cordial con proveedores, para enfrentar la disminución de bosques que proveen de la materia prima principal para elaborar las artesanías, se puede buscar otros materiales alternativos para generar nuevas líneas de productos.

FO:

- El trato amable hacia los trabajadores y el respeto hacia su ideología, deben estar plasmados en un manual donde se establezcan por escrito las políticas y procedimientos para que tengan conocimientos de sus derechos y deberes.
- A través de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, se pueden diseñar planes de reciclaje y manejo de desechos de manera conjunta, para ser responsables con el ambiente.
- A través de la oferta de diseños modernos, se pueden generar procesos de innovación para ampliar la línea de productos con materiales alternativos.

DO:

- Los dueños de talleres al no poseer facilidades de financiamiento para sus clientes, ampliando su línea de productos, pueden ofertar artesanías con materiales alternativos que se ajusten al poder adquisitivo de sus clientes.

DA:

- La crisis económica que disminuye el poder de adquisición de materiales y la falta de facilidades de financiamiento, pueden enfrentarse con nuevas políticas en cada uno de los talleres donde se puedan realizar convenios con tarjetas de crédito para este fin.

3.11 Problema diagnóstico

La administración empírica por parte de los dueños de los talleres, ha generado falencias pero también aciertos. La forma en la cual realizan la gestión se ha enfocado en las necesidades del momento y en la solución de problemas conforme se han presentado.

Muchos de ellos apenas con nivel de instrucción básica han establecido políticas de acuerdo a su experiencia; es así que el problema identificado una vez recopilada la información preliminar se enfoca en la falta de políticas encaminadas a la responsabilidad corporativa principalmente en los públicos de interés denominados: clientes, trabajadores y comunidad.

3.12 Resultados

Para realizar el proceso de tabulación y análisis de la información recopilada, se procedió a identificar los públicos objetivos hacia los cuales se dirigió la investigación.

El primer estudio, se enfocó en los dueños de talleres de tallado de arte religioso de la parroquia San Antonio de Ibarra, el mismo que se desarrolló con el apoyo de los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, quienes participaron en el proceso de recopilación de la información. Cabe resaltar que de los 75 artesanos, se pudo localizar a 58 de ellos y por ser un número pequeño pero significativo, se procedió a realizar censo, cuyos resultados se muestran a continuación:

Para proceder a realizar el análisis de la información se categorizaron las preguntas en función de criterios y al final se relacionaron de acuerdo a las similitudes entre las variables investigadas tanto de dueños de talleres, trabajadores y clientes.

3.12.1 Análisis de dueños de talleres y trabajadores

Tabla 4
Matriz de relación de las preguntas con criterios

DUEÑOS DE TALLERES DE ARTE RELIGIOSO	
Pregunta	Criterios
Brinda un trato amable a los trabajadores	Relación con los trabajadores
Solucionan los problemas de manera eficaz cuando se presentan conflictos	
Permite que sus trabajadores participen en la toma de decisiones.	
El perfil laboral de sus trabajadores está en relación a lo requerido para el puesto de trabajo	
Establece procedimientos de trabajo documentados donde se expliquen las funciones de sus trabajadores	
Existe buena comunicación interna con sus trabajadores	
Se informa sobre todos los asuntos que afectan al desarrollo de las funciones de los trabajadores	
Respeto la dignidad de sus trabajadores	
Respeto la ideología, raza y cultura de sus trabajadores.	
Capacita a su personal	
Realiza los pagos en el tiempo acordado	Relación con proveedores
Mantiene una relación cordial con los proveedores	
Separa la basura por categorías en su taller	Relación con el medio ambiente
Realiza reciclaje de materiales	
Realiza un tratamiento adecuado de desechos.	
Brinda un trato adecuado a los clientes.	Relación con los clientes
Cobra un precio justo	
Entrega productos de calidad	
Entrega los productos en el tiempo acordado	
Brinda facilidades de financiamiento en la compra de sus productos	
Existe un trato justo con la competencia	Relación con la competencia
Se respetan los diseños de la competencia y no se copian	

Fuente: Encuesta realizada a dueños de talleres y trabajadores 2015

Tabla 5
Matriz de relación de las preguntas con criterios

TRABAJADORES TALLERES DE ARTE RELIGIOSO	
Pregunta	Criterios
Las instalaciones son adecuadas	Condiciones ambientales y ergonómicas
La temperatura es adecuada	
La iluminación es adecuada	
Los espacios y distribución interna son adecuados	
Las herramientas y equipos dotados por la gerencia son adecuados en relación a las necesidades del puesto de trabajo	
Recibe un trato amable de sus superiores	Relación con superiores
Solucionan los problemas de manera eficaz	
Participa en la toma de decisiones	
El trabajo en su área está bien organizado	Organización en el trabajo
La carga de trabajo está bien distribuida	
Se fomenta el trabajo en equipo	
Es necesario establecer procedimientos de trabajo documentados	
Existe buena comunicación interna con sus compañeros de trabajo	Comunicación interna
Existe buena comunicación interna con sus superiores	
Se informa sobre todos los asuntos que afectan al desarrollo de las funciones	
Recibe toda la formación necesaria para el desarrollo de sus funciones	Formación
Está satisfecho/a con las políticas de la empresa	Satisfacción general
Está satisfecho/a con la remuneración que percibe	
Está satisfecho/a con las funciones que cumple dentro de la empresa	

Fuente: Encuesta realizada a dueños de talleres y trabajadores 2015

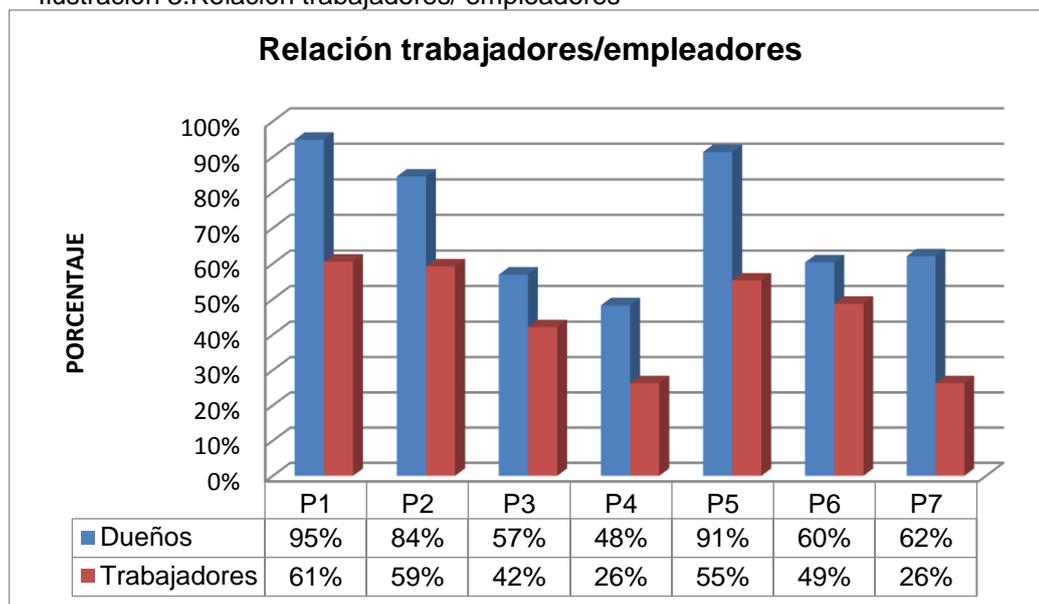
Se realizó una relación de variables en función de la similitud entre las mismas tanto de dueños de talleres de arte religioso como de trabajadores, adjuntando la frecuencia y el porcentaje correspondiente, tomando en consideración que se levantó información de 58 propietarios y 76 empleados. De ello resultan los porcentajes descritos en la tabla y gráfico expuestos a continuación:

Tabla 6
Relación de variables empleadores/trabajadores

Relación trabajadores/empleadores	Preguntas	Dueños	% Dueños	Trabajadores	% Trabajadores
Trato amable	P1	55	95%	46	61%
Solucionan los problemas de manera eficaz cuando se presentan conflictos	P2	49	84%	45	59%
Participación de trabajadores en la toma de decisiones.	P3	33	57%	32	42%
Procedimientos de trabajo documentados donde se expliquen las funciones de sus trabajadores	P5	28	48%	20	26%
Existe buena comunicación interna	P6	53	91%	42	55%
Se informa sobre todos los asuntos que afectan al desarrollo de las funciones de los trabajadores	P7	35	60%	37	49%
Capacitación al personal	P8	36	62%	20	26%

Fuente: Encuesta realizada a dueños de talleres y trabajadores 2015

Ilustración 3. Relación trabajadores/ empleadores



Fuente: Encuesta realizada a dueños de talleres y trabajadores 2015

Análisis:

En cuanto al trato se puede observar que hay una diferenciación entre trabajadores y empleadores, pues la percepción de cada uno en relación a este tema tiene una brecha amplia en porcentajes, así como la solución de problemas, la participación en la toma de

decisiones. En relación a la comunicación se puede observar una gran diferencia entre la opinión de los dueños y los trabajadores, pues los segundos en relación al porcentaje de trabajadores que mencionaron existe una buena comunicación siempre, mientras que los empleados menos de la mitad de ellos opina que la comunicación es adecuada siempre. Entonces existe un inconveniente con relación a esta variable investigada ya que parte de una buena comunicación son los mensajes y medios que se utilice para este fin.

Con referencia a la información brindada por parte de los empleadores a los trabajadores acerca de los asuntos que puedan afectar al desarrollo de las funciones, se puede notar que sólo la mitad de empleados está de acuerdo con que siempre se exterioriza esta información y en cuanto se refiere a los procedimientos documentados un porcentaje muy bajo considera que si existen, lo cual muestra que la gran mayoría requiere de documentación para formalizar los procesos en cada uno de los talleres.

3.12.2 Análisis de clientes

Tabla 7
Relación dueños de talleres de arte religioso con clientes

Pregunta	Criterios
Las instalaciones de los locales comerciales son adecuadas	Instalaciones
La iluminación de los locales comerciales, es adecuada	
Los espacios y distribución interna son adecuados	
La limpieza y orden son adecuados	
Los productos que se ofertan son de calidad	Productos
Los diseños de las artesanías son modernos	
El precio está acorde al producto que se oferta	Precio
La atención recibida es adecuada	Atención
Dónde prefiere comprar artículos religiosos	Preferencia de compra
Sugerencias para los locales comerciales	Sugerencias

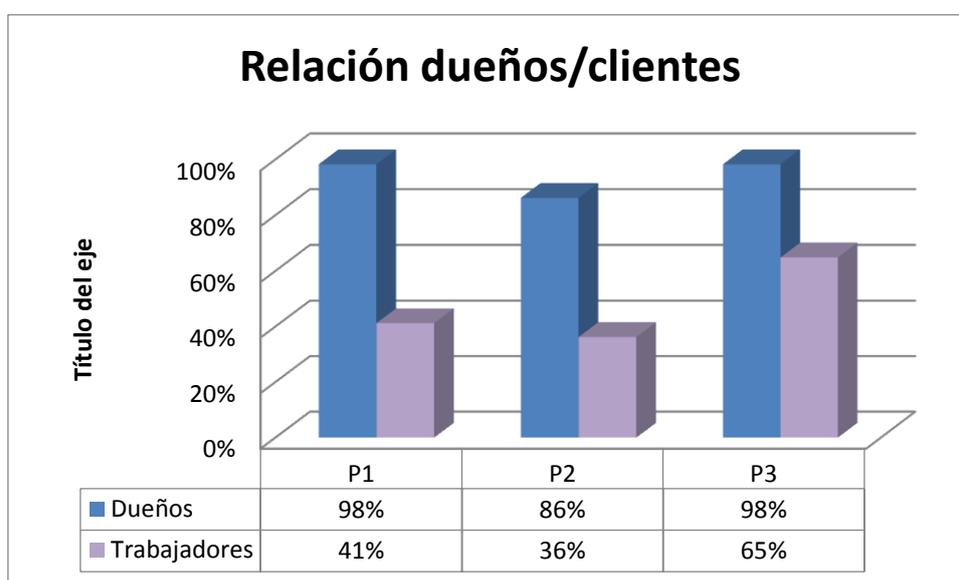
Fuente: Encuesta realizada a dueños de talleres y trabajadores 2015

Tabla 8
Relación dueños de talleres de arte religioso con clientes

Relación dueños de talleres/clientes	Preguntas	Dueños	% Dueños	Trabajadores	% Trabajadores
Brinda un trato adecuado a los clientes.	P1	57	98%	157	41%
Cobra un precio justo	P2	50	86%	138	36%
Entrega productos de calidad	P3	57	98%	247	65%

Fuente: Encuesta realizada a dueños de talleres y trabajadores 2015

Ilustración 4. Relación dueños de talleres de arte religioso con clientes



Fuente: Encuesta realizada a dueños de talleres y trabajadores 2015

Análisis:

En cuanto se refiere a la atención brindada por el personal de los talleres de arte religioso se puede notar una gran diferencia entre la opinión de los dueños y los clientes ya que estos últimos consideran tan sólo la mitad de ellos que la atención es adecuada. Con referencia a los precios que cobran por las artesanías tan solo un pequeño porcentaje los considera justos, mientras que en función de la calidad de los productos que ofertan los talleres de arte religioso, más de la mitad de los clientes consideran que si mantienen una alta calidad.

Con relación a las demás variables investigadas se ha realizado un análisis general que se menciona a continuación en los aspectos relevantes del diagnóstico.

3.13 Aspectos relevantes del diagnóstico.

Una vez realizada la recopilación de la información de cada uno de los públicos estudiados como son: dueños de talleres de artesanías en San Antonio de Ibarra, colaboradores de los talleres y turistas que visitan la parroquia, se han podido puntualizar como aspectos relevantes del diagnóstico los siguientes:

En cuanto se refiere a los dueños de talleres de arte religioso en la parroquia San Antonio de Ibarra, se puede evidenciar que en relación a la responsabilidad con respecto a sus trabajadores existen varias falencias como la falta de procedimientos y funciones documentadas de cada empleado, lo cual genera inconvenientes al momento de ejecutar las actividades en el trabajo, ya que no hay una delimitación específica. En cuanto a la normativa de trabajo, no existen reglamentos ni documentos donde se especifiquen los cuidados que el empleado debe tener al momento de ejecutar una máquina.

Además los dueños de talleres con los desperdicios no realizan reciclaje de materiales, simplemente envían a la basura los desperdicios de materia prima de cada trabajo realizado.

En cuanto a los trabajadores, esperarían por parte de los dueños una mayor responsabilidad en relación a mejorar las condiciones ergonómicas de trabajo, las políticas de trabajo a través de documentos donde estén definidas sus funciones así como sus deberes y obligaciones.

En cuanto se refiere a la responsabilidad hacia clientes, los dueños de talleres brindan una atención adecuada, precios justos y productos de calidad.

CAPÍTULO 4
MODELO DE GESTIÓN DE RSE

4.1 Antecedentes Metodológicos

Los talleres de arte religioso de la parroquia San Antonio de Ibarra, carecen de políticas de responsabilidad social con sus públicos de interés. Su gestión está basada en la experiencia empírica que se ha transmitido de generación en generación, enfocando sus esfuerzos en la supervivencia empresarial y en algunos casos en la proyección a otros mercados.

La presente propuesta está enmarcada en diseñar un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial dirigida hacia los colaboradores y el medio ambiente, los mismos que deben fortalecerse de acuerdo al estudio realizado en el capítulo anterior.

4.2 Políticas y dimensiones

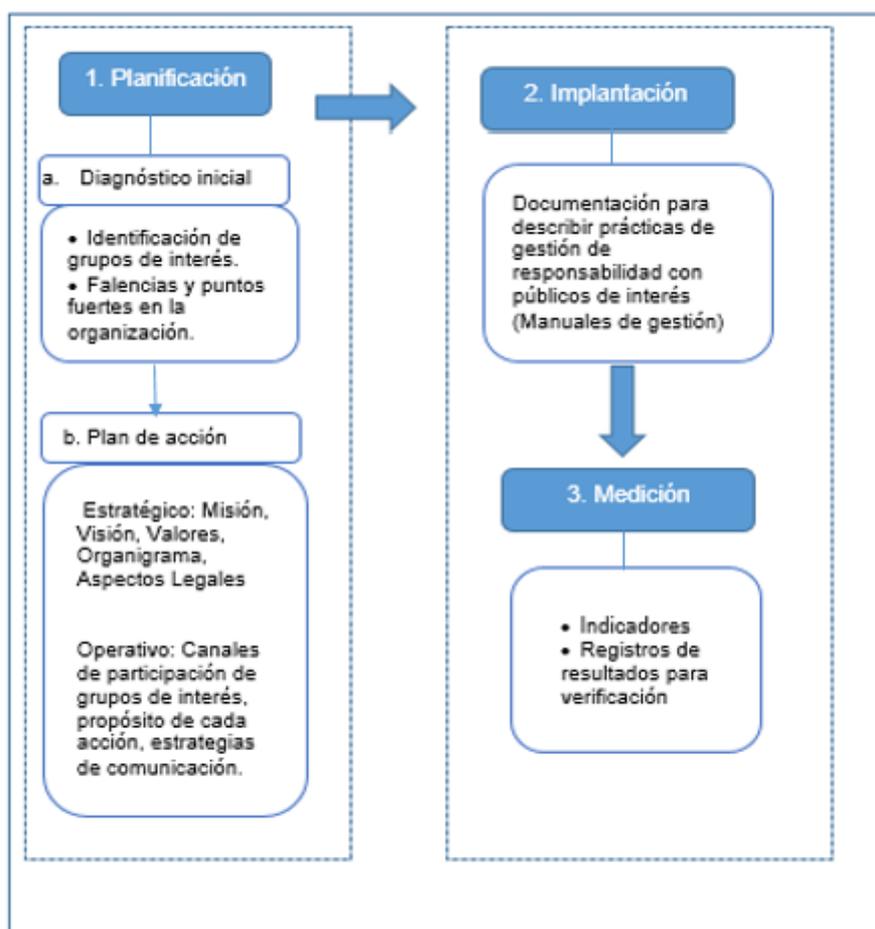
Las políticas están dirigidas a fortalecer la comunicación y el conocimiento de las tareas, derechos y obligaciones de cada uno de los trabajadores de los talleres de arte religioso en la parroquia San Antonio de Ibarra, así como el mejoramiento de las condiciones ambientales y ergonómicas en cada puesto de trabajo.

Por otro lado se proponen estrategias de responsabilidad social con el medio ambiente a través de empresas recicladoras que puedan comprar los desperdicios de la madera de los talleres de arte religioso.

4.3. Modelo de gestión de RSE para los talleres de arte religioso de tallado en madera en la parroquia San Antonio de Ibarra.

El presente modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial para los talleres de arte religioso de tallado en madera en la parroquia San Antonio de Ibarra, está estructurado en base al aporte de autores como Vincular (s/f), Giménez et al. (2007) además de Viveros et al. (2012) y Fundación Garrigues (2012) a través de lo cual a continuación se presentan las fases de dicho modelo:

Ilustración 5. Proceso del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial Talleres de arte religioso San Antonio de Ibarra



Elaborado por: María Elena Torres

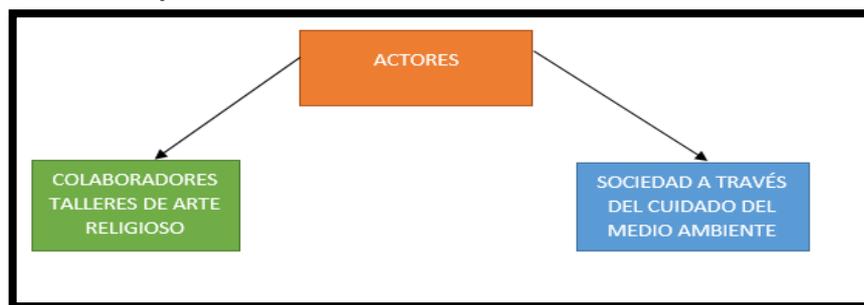
4.3.1 Planificación

En la fase de planificación se han definido los grupos de interés significativos para los talleres de arte religioso, así como los planes de acción en cuanto se refiere a lo estratégico y operativo.

a) Diagnóstico inicial

Los actores beneficiarios en esta propuesta son los trabajadores y la sociedad a través de estrategias del cuidado del medio ambiente como se muestra en el presente gráfico:

Ilustración 6. Actores del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial



Elaborado por: María Elena Torres

Los actores del presente Modelo de Gestión de Responsabilidad corresponden a los colaboradores de talleres de arte religioso y la sociedad a través del cuidado del medio ambiente. Estos actores se determinaron una vez recopilada la información de encuestas, aplicadas a dueños de talleres de arte religioso, trabajadores y clientes que visitan la parroquia de San Antonio de Ibarra.

b) Plan de acción

Dentro del plan de acción se encuentran las estrategias de gestión operativas y estratégicas de responsabilidad con los públicos de interés.

- **Planificación estratégica**

Dentro de planificación estratégica se encuentra la filosofía corporativa que se constituye en el conjunto de valores, principios, normas que rigen la actuación de cada uno de los miembros de una empresa. Esto incluye la misión, visión y valores que hacen parte de la cultura corporativa en una organización. Al no existir estos componentes en los talleres de arte religioso de la parroquia San Antonio de Ibarra, se proponen los siguientes:

a) Misión:

Somos artesanos dedicados a elaborar piezas únicas talladas en madera, con detalles realizados con el ingenio y experiencia de manos imbabureñas, entregando productos de

calidad y con el compromiso de mantener en cada uno de nuestros procesos, responsabilidad social con los públicos de interés.

b) Visión:

Ser referentes en el contexto nacional e internacional en la fabricación de piezas únicas talladas en madera y en el aporte sostenible a la comunidad y medio ambiente.

c) Valores:

Los valores que rigen nuestro actuar con los públicos de interés son:

Honestidad: ser veraz en la rendición de cuentas y actos, participando siempre en actividades lícitas, actuando con sinceridad y transparencia.

Lealtad: obrar en beneficio de los intereses de la organización. Mantener el compromiso del cumplimiento de las actividades asignadas.

Respeto: valorar los intereses necesidades de los demás, comprenderlos y ser tolerantes con sus posiciones e ideologías. Permitir la participación de cada uno de los miembros de la empresa en las actividades que se realicen.

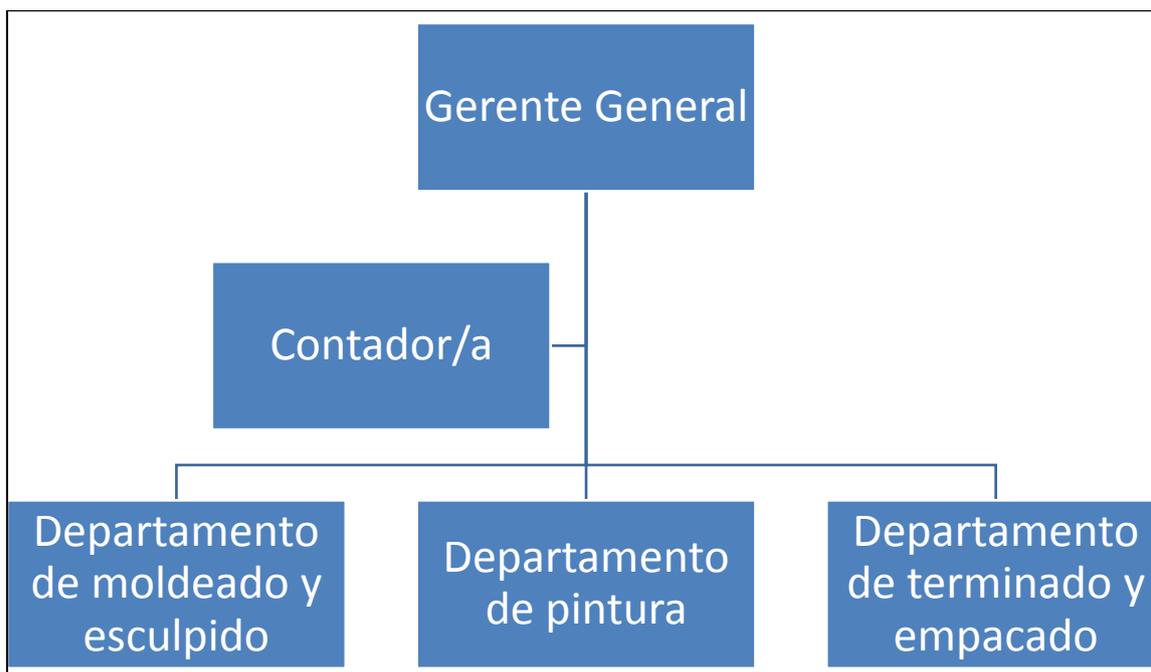
Solidaridad: colaborar en las actividades cuando alguien así lo requiera. Compartir conocimientos y ser equitativo con los trabajadores.

Responsabilidad social y ambiental: cumplir con las leyes, instituciones y entes de control y apoyar el desarrollo de un ambiente laboral favorable.

d) Organigrama

A continuación se propone un organigrama para que exista un orden jerárquico de cada uno de los miembros de los talleres artesanales. El presente organigrama se presenta como una opción general para todos los talleres, pues cada uno de ellos posee las dependencias descritas en el gráfico a continuación; pudiendo agregar más cuando lo requieran.

Ilustración 7. Organigrama talleres de arte religioso



Elaborado por: María Elena Torres

e) Aspectos legales

En cuanto se refiere a los aspectos legales, los talleres de arte religioso deben contar con un reglamento interno, debidamente aprobado por el ente gubernamental regulador que en este caso es el Ministerio de Relaciones Laborales, para que tanto trabajadores como empleadores tengan documentados sus deberes y derechos y que de ese modo los dueños de talleres realicen una gestión de responsabilidad con el Estado y trabajadores.

El reglamento interno modelo para todos los talleres se encuentra detallado con sus respectivas cláusulas en el **Anexo 2**.

• Operatividad:

Dentro de la operatividad, la gestión de responsabilidad corporativa se enfoca en estrategias de comunicación para los públicos de interés. Es así que como parte del modelo se proponen actividades que generen vínculos con la sociedad a través del cuidado del medio ambiente. Para ello es importante citar a dos artículos de la ley ambiental de acuerdo a MAE

(2004) que hacen referencia a la responsabilidad que las organizaciones deben tener con el medio ambiente.

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

Art. 6.- El aprovechamiento racional de los recursos naturales no renovables en función de los intereses nacionales dentro del patrimonio de áreas naturales protegidas del Estado y en ecosistemas frágiles, tendrán lugar por excepción previo un estudio de factibilidad económico y de evaluación de impactos ambientales.

A continuación se exponen las estrategias propuestas para que los dueños de talleres artesanales y trabajadores contribuyan al cuidado del medio ambiente.

Tabla 9
Estrategias de Responsabilidad Social con el medio ambiente

Estrategia	Fecha	Lugar	Responsables
Festival del trompo: se elaborarán trompos con el material de desecho para rescatar este juego tradicional tanto en niños, jóvenes y adultos, por motivo de la parroquialización de San Antonio, se entregarán premios al primero, segundo y tercer lugar a través de auspicios gestionados por la Reina de San Antonio.	29 de mayo de 2016	Parque Central de San Antonio	GAD parroquial Artesanos Reina de San Antonio
Elaboración de denarios con los desperdicios de madera para obsequiar a los visitantes en las fiestas de San Antonio	13 de junio de 2016	Parque central y alrededores	GAD parroquial Artesanos Reina de San Antonio

de Ibarra			
Elaboración de bisutería, floreros y adornos para casas por parte de los artesanos con los desechos de la madera, los mismos que se venderán en una feria organizada por el GAD parroquial, los artesanos y la Reina de San Antonio, los fondos recaudados servirán para armar las fundas navideñas para los niños de los barrios: Las Orquídeas, Los Soles, Pucahuaico, Tambo Asunción, Santa Marianita, Compañía de Jesús, La Cruz.	12 y 13 de septiembre de 2016 por motivo de la fiesta de la Virgen de Las Lajas	Patio del colegio Daniel Reyes	GAD parroquial Artesanos Reina de San Antonio

Elaborado por: María Elena Torres

4.3.2 Implantación

En la fase de implantación del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, se detalla un manual de gestión de responsabilidad con los trabajadores de los talleres de arte religioso de la parroquia San Antonio de Ibarra como documento de apoyo tanto para empleadores como para empleados.

a) Manual de gestión de responsabilidad con los trabajadores de los talleres de arte religioso de la parroquia San Antonio de Ibarra.

El presente manual se ha diseñado en base a la Norma ISO 9001:2000 que hace referencia al ambiente de trabajo y a la norma ISO 9004:2000 que hace énfasis en a la naturaleza del ambiente de trabajo, la misma que menciona los siguientes aspectos de acuerdo a lo expuesto por Contreras (2015):

- Metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal.

- Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección, ergonomía.
- La ubicación del lugar de trabajo
- Interacción social
- Instalaciones para el personal en la organización
- Calor, humedad, luz, flujo de aire.
- Higiene, limpieza, ruido, vibraciones, y contaminación.

El manual de gestión de responsabilidad con los trabajadores se adjunta en el **Anexo 3**.

• **Validación del modelo**

El presente modelo de responsabilidad social se constituye en una guía, la misma que contiene normas que servirán a los dueños de talleres artesanales a mejorar su gestión con los públicos, de tal modo que para validarlo se lo socializará a través de la comunicación a los representantes de las siguientes asociaciones: Asociación de Artesanos (AISA), Asociación San Antonio de Padua, Organización Tamia Huarmy y Asociación Francisco Calderón, a través de una invitación enviada físicamente y a través del perifoneo; medio mediante el cual se comunica información importante.

Se realizará la convocatoria para el viernes 4 de diciembre de 2015, en la Casa Daniel Reyes, donde se contará con la presencia de cada una de las asociaciones y el presidente de la Junta Parroquial para hacer la entrega oficial del manual de gestión de responsabilidad con los trabajadores así como el reglamento interno y la socialización de las estrategias que se pueden realizar con los desperdicios de materiales de cada uno de los talleres artesanales propuesto en el presente capítulo.

La invitación al evento consta en el **Anexo 5**.

• **Presupuesto.**

Para poner en marcha el presente modelo se ha establecido un presupuesto representativo en función de comunicar todo lo propuesto en este capítulo, de tal modo que la socialización sea efectiva y se pueda llegar a los actores sociales que son parte de los talleres de arte religioso.

Tabla 10
Presupuesto

Descripción	Valor
Reproducción de documentación del modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para los dueños de talleres.	\$150
Invitaciones para el proceso de socialización (representantes de asociaciones de arte religioso)	\$20
Publicidad radial y escrita para anunciar la feria y festival del trompo	\$750
Total	\$920

Elaborado por: María Elena Torres

4.3.3 Evaluación y seguimiento

El proceso de evaluación y seguimiento, permitirá verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en la matriz que se expone a continuación, de tal manera que se garantice que a través de las medidas correctivas, se puedan mejorar aquellos aspectos donde aún existan debilidades.

A continuación se detallan los indicadores de medición de las dos perspectivas propuestas: el sistema organizacional y estrategias de RSE.

Tabla 11
Evaluación y seguimiento

Objetivos propuestos	Mecanismos de evaluación	Indicadores	¿Cómo?	¿Cuándo?
Diseñar un sistema organizacional que permita mejorar la	Aplicación de los componentes del manual de gestión y	Eficiencia	Número de procesos logrados/número de procesos programados	Trimestralmente

gestión con los colaboradores de cada uno de los talleres de arte religioso.	reglamento interno	Efectividad	Número de trabajadores satisfechos con las políticas y ambiente de la organización	
Diseñar estrategias para ser responsable con el medio ambiente y la comunidad.	Aplicación de las estrategias con los públicos de interés	Efectividad	Dinero en efectivo recaudado por ventas en la feria.	Meses planificados para los eventos
		Efectividad	Número de visitantes a los eventos programados	

Elaborado por: María Elena Torres

CAPÍTULO 5

IMPACTOS

Se ha realizado un análisis de impactos porque se considera que el modelo puede aplicarse y de ser así dicha aplicación tendría implicaciones positivas en el mejoramiento de la gestión de los dueños de talleres de arte religioso en la parroquia de San Antonio de Ibarra.

Para realizar el análisis de impactos se han identificado los aspectos en los cuales tendrá incidencia el presente modelo a través de su aplicación por parte de los dueños de talleres de arte religioso en la parroquia San Antonio de Ibarra. En este caso se han identificado tres tipos de impactos: social, empresarial y educativo, para lo cual se ha tomado la siguiente escala para su evaluación:

Niveles de impactos:

- 3 Impacto alto negativo
- 2 Impacto medio negativo
- 1 Impacto bajo negativo
- 0 No hay impactos
- 1 Impacto positivo
- 2 Impacto medio positivo
- 3 Impacto alto positivo

5.1 SOCIAL

Este impacto tiene dos perspectivas de beneficio, por un lado se encuentran las comunidades beneficiadas con las estrategias propuestas y por otro lado los trabajadores de los talleres a través de procedimientos documentados que contengan políticas claras para su adecuado desempeño en sus labores diarias.

IMPACTO SOCIAL							
NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Mejoramiento de políticas para un adecuado desempeño laboral							x
Beneficio a comunidades necesitadas							x
Inserción de actores sociales en el proceso de implementación del modelo							x
TOTAL							9

$$\Sigma = 9$$

$$NI = 9 / 3 = 3$$

Nivel de impacto social =

Alto positivo

El presente proyecto refleja un impacto social alto positivo, ya que a través de la implementación de las estrategias aquí propuestas, se mejorarán las condiciones en el trabajo, se establecerán políticas claras para un adecuado desempeño y se beneficiarán a comunidades necesitadas.

5.2 IMPACTO EMPRESARIAL

El presente impacto empresarial tiene una perspectiva de beneficio en la cual, los dueños de talleres contarán con un documento donde se encuentren políticas, deberes y derechos tanto para ellos como para sus trabajadores, mismos que ayudarán a mejorar su gestión con los públicos de interés.

IMPACTO EMPRESARIAL							
NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Mejoramiento de políticas							x
Mejoramiento de gestión con los públicos							x
Normativa que repose en un documento							x
TOTAL							9

$$\Sigma = 9$$

$$NI = 9 / 3 = 3$$

Nivel de impacto empresarial = **Alto positivo**

El presente proyecto refleja un impacto empresarial alto positivo, ya que a través de la implementación de las estrategias aquí propuestas, se mejorarán las políticas en cada uno de los talleres, la gestión con los públicos de interés a través de normativa documentada.

5.3 IMPACTO EDUCATIVO

El presente impacto educativo está enmarcado en una perspectiva documental de beneficio en la cual, los dueños de talleres cuenten con información clara acerca de cómo actuar con sus públicos de interés y a la vez tener un documento de consulta permanente de derechos y obligaciones.

IMPACTO EDUCATIVO							
NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Normativa documentada							x
Documento de consulta							x
Aporte a la investigación						2	
TOTAL						2	6

$$\Sigma = 8$$

$$NI = 8 / 3 = 2,67$$

Nivel de impacto educativo=

Alto positivo

El presente proyecto refleja un impacto educativo alto positivo, ya que a través de la creación de un documento que sirva de modelo de responsabilidad social con los públicos, se puede acceder de manera frecuente y también compartirlo como información de consulta para quien lo requiera.

5.4 IMPACTO GENERAL

IMPACTO GENERAL							
NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADOR							
Social							X
Empresarial							X
Educativo							X
TOTAL							9

$$\Sigma = 9$$

$$NI = 9 / 3 = 3$$

Nivel de impacto general = **Alto positivo**

El impacto general de este proyecto se encuentra en un nivel alto positivo, resultado del análisis de los impactos social, de empresarial y educativo, de tal manera que la implementación del presente modelo se hace factible.

CONCLUSIONES

En la información bibliográfica, se pudieron identificar conceptos valiosos para comprender de una manera más profunda todo lo concerniente a responsabilidad social empresarial; sus connotaciones, normativa, entes reguladores, actores y públicos de interés.

Durante la aplicación de encuestas donde se recopiló información proporcionada por los dueños de talleres, se pudo evidenciar que han realizado una gestión valiosa a través de la aplicación de experiencias y técnicas aprendidas de generación en generación para poner en marcha sus negocios y mantenerlos en el tiempo; sin embargo no cuentan con políticas de responsabilidad social empresarial con los públicos de interés.

Mediante el estudio realizado a trabajadores, se pudo identificar que a nivel general se encuentran satisfechos en su puesto de trabajo, pero requieren de políticas más claras para desempeñar su trabajo de mejor manera.

Las encuestas aplicadas a visitantes nacionales y extranjeros, arrojaron resultados en donde se pudo evidenciar que los clientes se encuentran satisfechos tanto con la atención recibida, como con los productos que cada uno de los talleres ofertan, así como con los precios y la publicidad realizada.

Con un modelo de responsabilidad social empresarial, los dueños de talleres y colaboradores pueden contar con un documento que les permita tener acceso a cada uno de sus derechos y obligaciones, con lo cual mejoren su desempeño de manera mutua.

Las estrategias de responsabilidad social son un camino para dar cumplimiento a la ley y dar un beneficio a las comunidades más necesitadas, así como preservar el medio ambiente en la medida de lo posible.

La aplicación del presente modelo ayuda a que las generaciones presentes y futuras, posean un referente al momento de aplicar políticas y estrategias en beneficio de los públicos de interés, donde cada día se mejore la gestión de quienes están a cargo de cada uno de los talleres artesanales en la parroquia San Antonio de Ibarra.

RECOMENDACIONES

Es importante indagar acerca de conceptos para profundizar los conocimientos acerca de temas referentes al proyecto de investigación, de tal forma que se puedan establecer normas y estrategias más claras en base a leyes vigentes e información secundaria valiosa.

Es de real importancia identificar una línea base a través de la investigación a los dueños de empresas, ya que su perspectiva y su experiencia permiten delinear estrategias más claras en base a sus necesidades.

Se sugiere realizar estudios periódicos para monitorear las necesidades de los trabajadores, ya que son un engranaje importante en cada uno de los procesos empresariales y su aporte en la toma de decisiones es muy valioso.

Es importante además, monitorear las necesidades de los clientes, para mejorar la gestión de cada uno de los talleres no sólo en las artesanías que se ofertan, sino en la forma en la cual se satisfacen las expectativas de cada uno de los visitantes tanto nacionales como extranjeros.

Se recomienda revisar la ley para mejorar el documento expuesto en el presente proyecto, de tal forma que cada uno de los dueños de los talleres pueda aportar en el mejoramiento de la información entregada.

Se sugiere transmitir a las generaciones presentes y futuras la importancia de ser responsable con los públicos de interés, ya que se debe contribuir con actividades que apoyen el cuidado del medio ambiente y la preocupación constante porque el ambiente de trabajo sea el adecuado para lograr un desempeño óptimo.

BIBLIOGRAFÍA

- Barrera, E., García de la Torre, C., Lozano, J., & Raufflet, E. (2012). *Responsabilidad Social*. México: Pearson.
- Benavides, G. (2013). *Repositorio UTN*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2353>
- Carneiro, M. (2012). *Guía de responsabilidad social interna y recursos humanos*. Andalucía, España.
- Comunica RSE. (2011). *La RSE en los Recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina.
- Contreras, J. (17 de abril de 2015). Obtenido de http://www.joseacontreras.net/admon/Administracion_de_la_Calidad/ClimaOrganizacional/AmbienteLaboral.htm
- De la Cuesta, M. (20 de octubre de 2005). *La responsabilidad social corporativa*. Bilbao, España.
- DESCO. (enero de 2013). Obtenido de <https://higieneyseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2013/01/industria-maderera-salud-y-seguridad-ocupacional.pdf>
- FUNDACIÓN GARRIGUES. (diciembre de 2012). Obtenido de file:///C:/Users/Mar%C3%ADaElena/Downloads/estrategias_responsabilidad_social_empresas_publicas.pdf
- GAD IBARRA. (s/f). *GAD Ibarra*. Obtenido de <http://www.touribarra.gob.ec/esp/index.php/san-antonio-de-ibarra>
- Giménez, G., Reyes, J., & Gómez, M. (febrero de 2007). *La responsabilidad social en las organizaciones (RSO)*. Cataluña, España.
- Glavic, M. (noviembre de 2005). *Responsabilidad Social Empresarial en el sector minero*. Concepción.
- Granda, G., & Trujillo, F. (2011). *La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones*.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Laborda, R., Recalde, D., Tolsa, R., & Marqués, N. (s/f). *SPRL*. Obtenido de <https://www.sprl.upv.es/pdf/manualherramientas.pdf>
- Lima, M., & López, M. (diciembre de 2012). Recuperado el 04 de marzo de 2015, de <file:///C:/Users/metorres/Downloads/estudio-rse-ecuador-2013-codespa-ceres.pdf>
- MAE. (2004). *Ministerio de Ambiente*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Ministerio de asuntos sociales y trabajo España. (s/f). España.

- Montoya, J. (20 de abril de 2013). *Desarrollo Sustentable*. Obtenido de <http://www.desarrollosustentable.co/2013/04/que-es-el-desarrollo-sustentable.html#.VC3fkGd5OCo>
- Navas, M. (2014). *Guía didáctica Responsabilidad Social Empresarial*. Loja: Ediloja.
- Posso, M. (2011). *Proyectos, tesis y marco lógico*. Quito: Noción Imprenta.
- Prieto, M. (29 de enero de 2007). *Veoverde*. Obtenido de <http://www.veoverde.com/2009/01/desarrollo-sustentable/>
- Strandberg, L. (marzo de 2010). El compromiso con los grupos de interés. Navarra, España.
- UTN. (17 de junio de 2011). *Repositorio UTN*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1903/3/FECYT%20FOLLETO%20San%20Antonio%20de%20Ibarra.pdf>
- Vilches, C. (16 de noviembre de 2011). *Responsable*. Obtenido de <http://www.responsable.net/contenido/certificaciones-normas-estandares-rse>
- Vincular. (s/f). *Modelo de Gestión de RSE*. Valparaíso, Chile.
- Viveros, P., Stegmaier, R., Kristjanpoller, F., Barbera, L., & Crespo, A. (13 de noviembre de 2013). Propuesta de un modelo de gestión de mantenimiento y sus principales herramientas de apoyo.
- World Bank. (2006). Obtenido de http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Listado de talladores:

Tabla 12
Listado de talladores

NOMBRES Y APELLIDOS		
1. Aguirre Marco	26.Fuentes David	51.Montesdeoca Fidel
2.Almeida Israel	27.Fuentes Hnos.	52.Montesdeoca Hugo
3.Anrrango Marco	28.Fuentes Miguel	53.Moposita Pablo
4.Ayala Pascual	29.Galeano Eduardo	54.Morocho Miguel
5.Benalcázar Edgar	30.García Cruz	55.Padilla Juan
6.Benavides Miguel	31.García Diego	56.Portilla Pablo
7.Benavides Zenón	32.García Erick	57.Potosí Arturo
8.Borja Juan	33.García Gabriel e Hijos	58.Potosí Fernando
9.Campués Cruz Elías	34.García Hernán	59.Remache José Luis
10.Camuendo David	35.García Luis	60.Reyes Marco
11.Castro Fernando	36.Garrido Hugo	61.Reyes Numa
12.Castro Roberto	37.Garrido Paolo	62.Rivadeneira Carlos
13.Cervantes Fausto	38.Guerrero Milton	63.Rivadeneira Jorge
14.Chuquín Arturo	39.Herrera Arturo	64.Rivera Francisco
15.Cisneros Alfonso	40.Herrera Alex	65.Saráuz Miguel
16.Cisneros Saúl	41.Herrera Stalin	66.Terán Cristóbal
17.Córdova Cristian	42.Ipiales Antonio e Hijo	67.Terán Jorge
18.Cortez Alex	43.Ipiales Juan Carlos	68.Terán Marta
19.Díaz Jorge	44.Ipiales Sergio	69.Terán Sixto
20.Díaz Patricio	45.Jiménez Carlos y Hno.	70.Vaca Miguel
21.Echeverría Vinicio	46.López José	71.Villalba Jorge Luis
22.Escobar Hugo	47.López Alonso	72.Yépez Alfonso
23.Farinango César	48.López Andrés	73.Yépez Bayardo
24.Farinango William	49.López Zenón	74.Yépez José
25.Félix René	50.Montesdeoca Alcides	75.Yépez Manuel

Fuente: Junta Parroquial San Antonio de Ibarra

Anexo 2

Reglamento interno

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO PRIMERO DEL PROPOSITO Y LAS LEYES APLICABLES

El señor/a, es un artesano/a cuya actividad es la elaboración de artesanías religiosas.

Art. 1. Del propósito

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64 del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art. 42, del literal e) del Art. 45 del mismo Código y en general para el cumplimiento de disposiciones legales vigentes en materia laboral, el señor/adomiciliado en la parroquia San Antonio de Ibarra, dicta el presente Reglamento con el propósito de regular el manejo del sistema laboral entre el señor/ay su personal.

El cumplimiento de las disposiciones descritas en el presente documento facilitará el adecuado relacionamiento entre empleados, el señor/a y su convivencia positiva, evitando posibles inconvenientes, para brindar un servicio de excelencia a los clientes.

Art. 2. Ámbito de aplicación:

En el presente Reglamento Interno se utilizará los términos EMPLEADOR para referirse al señor/a, y se usará la palabra "TRABAJADORES" para denominar a los empleados y trabajadores en general. El uso de los términos en masculino incluirá el femenino, el uso de tiempo singular y viceversa.

El presente Reglamento se aplicará y será obligatorio para todos los trabajadores que estén sujetos al Código de Trabajo.

Art. 3. Sujeción

Tanto el señor/a como sus trabajadores quedan sujetos a estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y a las normas del Código del Trabajo las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre el señor/a y los trabajadores.

Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún trabajador, para lo cual EL EMPLEADOR se responsabilizará de la entrega física de Reglamento con la debida capacitación y explicación del caso.

Art. 4. De los órganos de administración del recurso humano

Son funciones de la Administración del Recurso Humano del señor/a, como representante de la Gerencia General y la Jefatura Administrativa, cuyas funciones serán de cumplir y hacer cumplir las disposiciones

generales y las leyes laborales y normas establecida dentro del mismo y del Código legal vigente.

CAPÍTULO SEGUNDO CONTRATOS DE TRABAJO

Art5. Tipos de contratos

El Empleador podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus empleados utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

Art.6. Condiciones de los contratos

Todos los trabajadores del señor/a.....serán contratados por escrito, todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo.

Los contratos individuales que la empresa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un período de prueba de noventa días. En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato, mediante simple notificación.

La empresa podrá celebrar contratos a plazo fijo, por tiempo indefinido, ocasionales, eventuales, o cualquier otro determinado por la ley, en la medida que considere necesario y estipulando las condiciones particulares en cada caso.

Art.7. Vacantes

Cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de personal, el señor/abuscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada por la Gerencia, a través de un proceso técnico de selección diseñado para el efecto. Los resultados de las pruebas tendrán el carácter de confidencial y serán evaluadas también por el gerente de área que lo requiere. Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección serán bajo el diseño y formato de la empresa según su conveniencia y funcionalidad.

CAPÍTULO TERCERO DE LA ADMISIÓN

Art.8. La admisión

La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un importante papel dentro de la selección del personal. Para ello el señor/arequerirá del aspirante las siguientes condiciones:

- Ser mayor de edad;
- Poseer título académico, técnico o profesional, o el cumplimiento de los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades;
- Comprobación de las calidades profesionales mediante exámenes técnicos;
- Demostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta;
- Presentar una solicitud de empleo en los formularios que la empresa estime conveniente y llenar las hojas de información respectiva.

Art.9. Comprobación de datos y documentación

El o la solicitante declarará que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte del EMPLEADOR. La presentación de documentos falsos o alterados, constituyen faltas graves a este reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo, de acuerdo al Art. 310, No. 2; del Código de Trabajo, previo tramite de Visto Bueno.

El señor/ase reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante. Después de verificar los datos, la Empresa se reserva también la potestad de contratar o no al aspirante, sin que esto le otorgue ningún derecho a ocupar dicha vacante.

Adicionalmente para el ingreso de personal se requiere presentar los siguientes documentos:

- Cédula de ciudadanía
- Certificado del último sufragio
- Certificado actualizado del último trabajo
- Dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez
- Partida de nacimiento de los hijos (de existir)
- 4 fotografías tamaño carne
- Certificado de tipo de sangre
- Ficha médica de la empresa
- Record policial

Art. 10. Referencias

El señor/a.....podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante y se reserva la libertad de verificar la información antes y/o después de su contratación, así como los demás datos presentados.

CAPÍTULO CUARTO JORNADAS Y HORARIOS LABORALES

Art. 11. Jornadas de trabajo

Es importante que el personal que se encuentre presente listo y a tiempo para empezar la jornada laboral en el taller. Lo cual incluye el empezar su trabajo y también el retorno de descansos y almuerzos.

Los horarios serán establecidos por la Gerencia General, de acuerdo a la conveniencia de la Empresa y previa la autorización de la Dirección Regional de Trabajo.

Art.12. De los horarios especiales

Previo acuerdo del titular de Recursos Humanos con los trabajadores, siempre que las necesidades de trabajo así lo requieran, los empleados deberán laborar un horario extraordinario de trabajo. Los trabajos que excedan la jornada ordinaria se pagarán conforme a lo que establece los Arts. 50 y 55 del Código de Trabajo. Previa autorización de la Dirección del Trabajo.

Art.13. No llamar / no presentarse

En caso de ausencia y en la medida de lo posible, los empleados y trabajadores deberán comunicarse antes de que su horario de trabajo empiece, tal inobservancia daría como

resultado una acción disciplinaria. Para ello se deberá consultar con su inmediato superior en cuanto a cuándo y cómo se debe comunicar a tiempo.

Art. 14. Puntualidad

Todos los trabajadores se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la Empresa, la puntualidad es indispensable, por lo que existirá un margen de tolerancia de 10 minutos. En caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

Art.15. Control de asistencia

El Empleador a través de su sistema se realizara el control de asistencia y puntualidad de sus empleados y trabajadores.

Art. 16. Relevo de funciones

Sin embargo de lo establecido anteriormente, si un trabajador se atrasare o faltare a un turno sin previo aviso, quien estuviese cumpliendo el turno inmediato anterior, dará aviso del hecho al responsable del área, que mientras se solucione el trabajador en medida de lo posible esperara para entregar su turno, ante lo cual se le pagará los recargos de acuerdo a la Ley.

Art.17. Registro de ingreso del personal

El señor/a, contará con un registro físico de ingreso y salida del personal, con la finalidad de evitar acciones engañosas por parte de los empleados para el registro de su ingreso, por lo cual la falta de registro que es individual, única e indelegable será considerada como no hecha y se tomara como falta grave.

La omisión del registro a la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada.

El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias será sancionado como falta grave de indisciplina y dará lugar a la imposición de una sanción prevista en este reglamento. En el caso de los empleados que estén ausentes de la oficina por comisión de servicios o por enfermedad la falta de registro deberá ser justificada debidamente por el jefe inmediato ante la Jefatura Administrativa.

Art. 18. Jornada extraordinaria y suplementaria

Cuando fuere necesario y previa autorización de la Gerencia para el efecto y aceptación del trabajador, los trabajadores deberán laborar en jornadas suplementarias o extraordinarias, según fuere acordado, acogiéndose a las normas y procedimientos establecidos en la ley.

Por la prestación de servicio del señor/ase requiere que el personal esté atento para ser llamado por emergencia, cirugías o tratamientos especiales, siendo ésta jornada considerada como horas suplementarias o extraordinarias a ser canceladas acorde a lo establecido en el articulado correspondiente del Código de Trabajo.

Art.19. Autorización de trabajo durante horas suplementarias o extraordinarias.

Salvo casos de emergencia, previo acuerdo expreso entre las partes se laborará horas suplementarias o extraordinarias. Consecuentemente ninguna declaración de trabajo suplementario o extraordinario será aceptada por la Empresa, si no ha existido el acuerdo correspondiente con la Gerencia General.

Art. 20. Horas de compensación

No se consideran horas suplementarias o extraordinarias, los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objetivo de compensar el tiempo perdido ya sea por los días feriados no obligatorios cuando así lo disponga la autoridad competente.

CAPÍTULO QUINTO REMUNERACIONES Y REEMBOLSOS

Art. 22. Pago de remuneraciones

La Empresa liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la Ley con respecto a las remuneraciones, la misma que será cancelada por mes cumplido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. Las horas nocturnas y/o extraordinarias se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos.

CAPÍTULO SEXTO AUSENCIAS

Art. 23. Abandono del trabajo

El abandono del trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral previo visto bueno.

Art. 24. Permiso para salir del trabajo

Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

- Son permisos las autorizaciones concedidas por, Gerente General para que puedan ausentarse temporalmente del lugar de trabajo. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica, y en los demás casos previstos en la Ley y en este reglamento.
- Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización.
- En caso de calamidad doméstica, el funcionario o empleado por cualquier medio en forma inmediata de acontecida esta situación, deberá informar de la misma a su inmediato superior o manager.
- La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico en plazo máximo de 72 horas.

- Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes.

Art.25. Permisos dentro del horario de trabajo

Ningún permiso podrá exceder de 8 horas diarias. En el caso de que un trabajador se ausentara de su lugar de trabajo con permiso dentro de su horario de trabajo o en el caso que ocupe funciones que pueda requerir un contacto urgente e inmediato, el mismo deberá disponer de cualquier medio para ser contactado, como: celular, teléfonos de contacto en donde se encuentre, etc..

Art.26. De las calamidades

Se entenderá por calamidad doméstica, los siguientes hechos:

- La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre. Enfermedades graves del cónyuge, conviviente o hijos que requieran de la compañía del trabajador.

Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza por la empresa a través de las personas autorizadas deberán ser justificados y respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total de la empresa. Caso contrario se tomarán las medidas pertinentes.

Art. 27. Licencia sin sueldo

Es la situación en que se encuentra un empleado autorizado por el señor/aa quien se le permite ausentarse temporalmente del desempeño del cargo asignado, sin remuneración. En el presente caso, el empleado deberá consignar el valor correspondiente al pago de sus aportaciones personales al IESS, a fin de depositar estos valores en dicho Instituto.

Art. 28. Licencia con sueldo

El señor/apodrá autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos:

- En aquellos contemplados por el reglamento específico del IESS en caso de enfermedad del trabajador.
- Por maternidad durante 12 semanas.
- Por lactancia 2 horas diarias, al principio o final de cada jornada diaria de labor, durante 9 meses posteriores al parto.
- Por calamidad doméstica debidamente justificada.

CAPÍTULO SÉPTIMO LUGAR DE TRABAJO

Art. 29. Lugar de trabajo libre de acoso

El señor/a..... se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Cualquier empleado que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento. Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad y que se trate de:

- a) Tener el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b) Tener el propósito de interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c) Afectar el desempeño laboral; y,
- d) Afectar en las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.30. Comportamiento dentro del lugar de trabajo

Son comentarios no aceptables

- Hacer comentarios fuera de lugar ya sean estos escritos o verbales, también demostrar un comportamiento en contra de un individuo ya sea por su color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad. Demostrar estereotipos, tratos y hechos negativos relacionados a color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad.
- No se permite hacer comentarios verbales o escritos ofensivos.
- No se permitirá el uso de rótulos colocados sobre paredes, posters y cualquier tipo de circular que atente a la identidad de una persona.
- Se considera anomalía en el comportamiento de la empresa cualquier comentario que afecte a los profesionales, colaboradores o la imagen misma de la empresa tanto entre empleados y trabajadores como a los pacientes que acuden a la misma.

Art.31. Acoso sexual

El señor/aestrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. Acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
Cuando se intenta interferir en el desempeño de labores de un individuo. El acoso sexual puede incluir una variedad de comportamientos y hechos que se presentan en varios niveles: Contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas. El forzar a un individuo a tener relaciones sexuales o favores sexuales.
- Acoso verbal en donde hay un abuso de la naturaleza sexual donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.
- Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad sexual o inclinación sexual, colgar rótulos, hojas, email, volantes sexualmente ofensivos en el lugar de trabajo.

Art.32. Sanciones por acoso sexual

Si alguien ha incurrido en uno de los tipos de acoso sexual ya mencionados, el señor/a tiene la responsabilidad reportarlos al organismo gubernamental competente, para iniciar las investigaciones pertinentes.

Art.33. De los reclamos

El señor/ano tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.34. Uso de internet

Los empleados solo pueden hacer uso de Internet para tareas oficiales de la empresa, por lo cual se encuentra estrictamente prohibido el uso de Internet para conversar, leer, navegar, bajar música, páginas sociales y otros en horas de oficina ya que esto interfiere en el desempeño de labores. Si un empleado fuese encontrado haciendo mal uso del Internet en horas de trabajo, este será sancionado conforme al presente reglamento. El uso de Internet para labores que no son de oficina se permitirá, únicamente en horas de almuerzo, antes o después de horas de oficina o feriados, con un máximo de 1 hora en cada periodo autorizado por la Empresa, caso contrario la empresa ejercerá la acción disciplinaria que corresponda.

Art.35. Política de drogas, alcohol y tabaco

El señor/areconoce que su futuro depende de la salud física y mental de sus trabajadores. El uso y comercialización de drogas afecta la imagen de la empresa. La posesión, uso y venta de drogas ilegales y el consumo de bebidas alcohólicas durante horas de trabajo, se encuentra estrictamente prohibido.

Cualquier empleado bajo la influencia del alcohol o drogas que no demuestre juicio alguno, desempeño o seguridad a los empleados u otros dentro de la propiedad de la empresa, durante horas de trabajo, será sancionado conforme el presente reglamento.

Todo empleado está en la obligación de notificar a la compañía el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento.

Si alguno de los empleados ha ingerido alcohol o acudió en estado etílico a su lugar de trabajo, éste será inmediatamente retirado de su lugar de trabajo, con la debida consecuencia de la amonestación establecida por la ley.

CAPÍTULO OCTAVO VACACIONES ANUALES

Art.36. De las vacaciones

A partir del primer año cumplido de trabajo en la Empresa, el trabajador tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales pagadas, las que no podrán ser

compensadas con dinero a excepción de los días adicionales que a partir del quinto año le corresponde al trabajador según el Art.69 del Código del Trabajo.

Art.37. Planificación de las vacaciones

El señor/adeterminará la época en que cada trabajador gozará de sus vacaciones, estableciendo un cronograma anual del mismo que será publicado con tres meses de anticipación.

Art.38. Negación de vacaciones

En caso de funciones técnicas y de dirección puede negarse al trabajador las vacaciones de un año, para que las goce necesariamente el año próximo.

Art.39. Acumulación de vacaciones

El empleado y/o trabajador del señor/a..... tiene el derecho de acumular sus vacaciones hasta por tres años consecutivos a fin de gozarlas en el cuarto año.

CAPÍTULO NOVENO RECLAMOS Y CONSULTAS

Art.40. De las consultas

Los empleados y trabajadores del señor/a..... tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de las reclamaciones de trabajo.

Art.41. De las reclamaciones

Los reclamos y consultas deben presentarse a el señor/a como gerente general y como administrador/a, quien solucionará en cada caso de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente reglamento interno.

CAPÍTULO DÉCIMO SANCIONES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

Art.42. De las sanciones

De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las sanciones aquí detalladas; la inobservancia de las prohibiciones y el incumplimiento de las obligaciones aquí previstas se considerarán como faltas sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiera ocasionado a la compañía en caso de haberlo hecho:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita;
- c) Multa de hasta el 10% de la remuneración que percibe el trabajador; y,
- d) Terminación del contrato de trabajo previo Visto Bueno.

Las funciones y responsabilidades de cada trabajador y empleado del señor/a deberán ser reportadas y documentadas en su respectiva carpeta personal por parte de la GERENCIA GENERAL, así como también las llamadas de atención, amonestaciones, sanciones y demás documentación referente a su comportamiento.

Art.43. Aplicación de las sanciones

La aplicación de las sanciones enumeradas en el artículo anterior siempre que se verifique transgresiones de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, obedecerán al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la empresa.

Art.44. Autoridad que impone las sanciones

EL EMPLEADOR puede imponer cualquiera de las sanciones establecidas en el Art. 42 de este Reglamento, previa notificación escrita al trabajador.

Art.45. Terminación de la relación laboral

El señor/aes la única persona en capacidad para dar por terminada la relación laboral con cualquier trabajador, previo trámite legal correspondiente.

Art.46. Responsabilidad sobre las sanciones

Será responsable el Empleador con todos aquellos que en abuso de su autoridad causen daño a la empresa por la aplicación de las sanciones anotadas.

Art.47. Del visto bueno

EL EMPLEADOR tiene el derecho y podrá solicitar el Visto Bueno necesario para dar por terminadas las relaciones laborales con el trabajador que ha incurrido en cualquier falta grave señalada en este Reglamento Interno y a lo dispuesto en el Art. 172 del Código del Trabajo.

**CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO
GASTOS DE VIAJE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN**

Art. 48. De la movilización

El trabajador que por orden de la empresa tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje.

Art. 49. Registro de gastos

Dicho trabajador está obligado a elaborar una cuenta de gastos, adjuntando los respectivos recibos originales, liquidando los viáticos solicitando el reembolso por la diferencia.

Art. 50. Suspensión de viaje

Si dicho trabajador suspendiese el viaje por calamidad doméstica, fuerza mayor o imposibilidad física, está obligado a comunicar al señor/ala razón alegada.

Si faltase esta comunicación la empresa podrá considerar como falta injustificada de asistencia al trabajo.

**CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO
DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES**

Art. 51. Obligaciones de los empleados y trabajadores

Son obligaciones de los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo, y las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo, y el presente Reglamento

Interno, las que a continuación enumeradas y cuyo incumplimiento serán consideradas como faltas leves, siempre y cuando no haya reincidencia.

- a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por la empresa en apego para las funciones para las que contratado a través de su representante o de la persona encargada de su departamento.
- b) Respetar a sus superiores y cultivar la más sana armonía con sus compañeros de trabajo durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e intrigas entre compañeros.
- c) Observar buena conducta intachable en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre sí y con sus superiores.
- d) Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, el horario y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.
- e) Velar y responsabilizarse por la integridad y buen estado de todos los objetos tanto implementos, instrumental y equipos que le entregue para el desarrollo de su labor diaria.
- f) Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal y usar la ropa de trabajo y uniformes suministrados por la empresa, en forma permanente mientras preste sus servicios.
- g) Defender los intereses morales y materiales de la empresa, de los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños y perjuicios y poniendo siempre adelante el prestigio de la empresa.
- h) Hacer uso responsable de los insumos que el señor/aentregue para el uso y desarrollo de su trabajo, mientras que en caso de existir excedentes de insumos, éstos serán entregados al departamento correspondiente.
- i) Realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la empresa que estén a su cargo, cuando lo ordene un superior jerárquico.
- j) Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo, en donde realiza su labor, observando las medidas de higiene y cuidado, precautelatorios de la salud señalados por la empresa y las que naturalmente influyen en la conservación de la salud.
- k) Cuidar las pertenencias de los clientes que les sean confiadas y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia debidamente comprobada por la autoridad competente, y no como casos fortuitos o de fuerza mayor.
- l) Someterse a las medidas usuales de higiene, de seguridad y de prevención de accidentes y riesgos del trabajo prescritas por las autoridades del ramo y las que ordene la empresa de conformidad con la ley.
- m) Ejecutar las labores que le correspondan no debiendo encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado ni cambiar de puesto de trabajo, ni alterar las horas de labor o reducirlas o suspender el servicio sin sujetarse a la reglamentación respectiva de turnos y horarios asignados.
- n) Permanecer dentro del área del trabajo durante las horas laborables, salvo el caso de los trabajadores que por su función tengan que concurrir a otras áreas o instalaciones.
- o) Realizar otras tareas que sus superiores les encomienden.
- p) Proporcionar a la Gerencia, los datos requeridos sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimiento de hijos, etc., con la correspondiente justificación cuando fuere del caso.

- q) Utilizar el teléfono de la empresa para asuntos de trabajo y no abusar de su empleo con fines particulares.
- r) Tratar al público en general y en especial a los clientes de la empresa, con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de la empresa y de todos los trabajadores de la misma; si por cualquier circunstancia se suscitare algún incidente con un cliente o proveedor; el trabajador o empleado antes de contradecir llevará el caso a su inmediato superior fin de que lo resuelva.
- s) Exponer sus quejas o reclamos en forma comedida al superior jerárquico.

- t) Reportar a sus superiores jerárquicos los hechos o circunstancias que causen daño a la empresa o que afecten o impidan el cumplimiento de sus labores.
- u) Cuidar del mantenimiento de los equipos, instrumental y herramientas con las cuales labora el trabajador y en caso de pérdida, desperfecto o daño, dar aviso inmediato al superior.
- v) Asistir a los eventos de capacitación programados por EL EMPLEADOR dentro de los horarios establecidos para los mismos.
- w) No intervenir ni dirigir actividades políticas, religiosas o de proselitismo dentro de las dependencias de la empresa.
- x) No emplear, sin autorización de la empresa, útiles, herramientas, instrumental, equipos y otros bienes de propiedad de la misma o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales; ni disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de la empresa, en cualquier forma, sin perjuicio de que pudiere ser catalogada como una falta grave dependiendo del perjuicio que causare a la compañía.

Art. 52. Prohibiciones a los empleados y trabajadores

A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo, se suman aquellas contravenciones al presente Reglamento Interno de Trabajo cuyas violaciones constituirán indisciplina, desobediencia o falta grave al mismo o al empleador, cuyas sanciones se encuentra estipulada en el Art. 42 del presente Reglamento.

- A)** Concurrir al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas aun cuando no se encuentre en estado de embriaguez, o bajo los efectos de estupefacientes o drogas.
- B)** Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas durante la jornada de trabajo en los vehículos o en los predios de la empresa.
- C)** Promover algazaras, reyertas o escándalos en los lugares de trabajo.
- D)** Portar armas de cualquier clase en el centro de trabajo, salvo el caso del personal de guardianía o vigilancia y aquel que esté autorizado por escrito.
- E)** Alterar el horario asignado para la alimentación o excederse en el tiempo establecido para el efecto se considera una falta leve.
- F)** Agredir o injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.
- G)** Causar grave daño a los bienes o pertenencias de la empresa, de los compañeros de trabajo o de los clientes o ponerlos en grave riesgo.
- H)** Hacer afirmaciones o propagar rumores falsos que vayan en detrimento de la empresa o de alguno de sus personeros o que creen inquietud y malestar en el personal o entre la empresa y sus clientes.
- I)** Desatender o suspender la ejecución de las labores, promover o participar en dichas suspensiones o abandonar el sitio de trabajo sin fundamento legal.

- J)** Boicotear o limitar maliciosamente su trabajo o el de los demás con el objeto de reducir los volúmenes de producción de la empresa.
- K)** Exigir a los clientes de la empresa la entrega de dinero, propinas o beneficios por los servicios prestados a ellos.
- L)** Tomar o usar arbitrariamente cualquier objeto de propiedad de los clientes, proveedores o compañeros o usar en provecho propio los bienes y servicios destinados exclusivamente al uso de los clientes.
- M)** Disponer del dinero recibido de los clientes por la venta de servicios pago de los productos/servicios prestados por la empresa.
- N)** Firmar a nombre de la empresa sin la autorización escrita correspondiente o utilizar para asuntos personales a nombre de la compañía o sus papeles, sellos o logotipos.

- O)** Hacer competencia a la empresa o comercializar con sus productos, servicios o materias primas, negocios de la misma rama de actividad.
- P)** Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen de delito o contravención de Policía, reservándose la Empresa el derecho de tomar las acciones legales que considere pertinentes.
- Q)** Informarse del contenido de comunicaciones o de cualquier otra información confidencial de la empresa, salvo que haya sido autorizado, y en todo caso, bajo obligación de reserva.
- R)** Divulgar cualquier dato de carácter reservado de la empresa, sea de carácter técnico, industrial, comercial, administrativo o de cualquier índole que hubiere llegado a su conocimiento.
- S)** Realizar durante las horas de trabajo, dentro o fuera de la empresa según el cargo que desempeñe, trabajos para otras personas naturales o jurídicas, sin autorización escrita concedida por el empleador.
- T)** Acosar a clientes, proveedores o compañeros de trabajo tanto dentro como fuera de las instalaciones de la Empresa.
- U)** Cobrar honorarios en forma particular dentro de la jornada de trabajo, quienes no deban hacerlo ya que perciben una remuneración para ello.
- V)** Las demás contempladas en el Código del Trabajo.

CAPITULO DÉCIMO TERCERO OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Art. 53. Obligaciones del empleador

Son obligaciones del señor/aaparte de las establecidas en las leyes, las siguientes:

- A)** Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico, salud y bioseguridad.
- B)** Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio y en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de la empresa.
- C)** Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como ropa de trabajo apropiada, uniformes e implementos de seguridad industrial.
- D)** Tratar a los empleados o trabajadores con el natural respeto y la consideración que se merecen.

- E)** Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos de los trabajadores.
- F)** Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- G)** Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

El presente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, regirá a partir de la aprobación y registro en la DIRECCION REGIONAL DE IMBABURA-IBARRA.

Sr/Sra

.....

Persona Natural

RUC.

Anexo 3

**MANUAL DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CON LOS TRABAJADORES DE
TALLERES DE ARTE RELIGIOSO.**

**NORMA ISO 9001:2000 / ISO 9004:2000
GESTIÓN Y NATURALEZA DEL AMBIENTE DEL TRABAJO**

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto y Campo de Aplicación
 - 2.1. Objeto
 - 2.2. Campo de Aplicación
3. Requisitos
 - 3.1. Requisitos Generales
4. Responsabilidad de la Dirección
 - 4.1 Compromiso de la Dirección
 - 4.2 Política de calidad
5. Infraestructura
 - 5.1. Instalaciones de Trabajo
 - 5.2 Riesgos en el trabajo

1. Introducción

El presente manual de gestión de responsabilidad con los trabajadores describe el conjunto de acciones que se deben implementar para la mejora en el ambiente de trabajo, teniendo como objetivos principales documentar los deberes y derechos del empleador y trabajadores, así como las condiciones en el puesto de trabajo.

Este documento responder a un compromiso corporativo en donde es necesario que la adopción del mismo responda a una decisión estratégica de la dirección, que fomenta una cultura de calidad y de empoderamiento en cada uno de los procesos a nivel operacional y administrativo en la compañía.

La implantación del presente manual de gestión de responsabilidad supone un paso hacia la implantación de sistemas de gestión de la calidad más completos (sobre todo a nivel documental) y está en línea con las Normas Internacionales ISO 9001:2000 / ISO 9004:2000.

2. Objeto y Campo de Aplicación

2.1. Objeto

Establecer las acciones a realizar por parte de los miembros de los talleres de arte religioso de la parroquia de San Antonio de Ibarra, para mejorar las condiciones en el puesto de trabajo y establecer los deberes y derechos tanto de empleadores como de trabajadores.

2.2. Campo de Aplicación

Este manual se aplica a cualquier organización perteneciente al sector de arte religioso. La implantación de todas las cláusulas descritas en el presente manual, se constituyen en una normativa que sirva de base para regular las acciones tanto de empleadores como de trabajadores en cuanto se refiere al ambiente laboral.

3. Requisitos

3.1. Requisitos Generales

La estructura de la documentación definida para los talleres de arte religioso de San Antonio de Ibarra, tiene como finalidad soportar el Sistema de Gestión de Calidad consta de cuatro niveles de documentación:

a) Manual de Gestión de Responsabilidad: establece los componentes de la normativa de responsabilidad corporativa con los trabajadores.

b) Reglamento Interno: describe las normas al interior de la organización para su cumplimiento.

c) Procedimientos: se define las actividades o tareas que deben ejecutarse y quienes son los responsables de las mismas.

d) Instrucciones de trabajo: definen la forma de ejecutar tareas específicas.

4. Responsabilidad de la Dirección

4.1 Compromiso de la Dirección

El gerente y/o propietario del taller, tiene la responsabilidad de comprometerse con el desarrollo, implementación y mejoramiento del sistema de gestión de calidad a través de:

- a) Comunicar oportunamente al personal acerca de sus deberes y derechos.
- b) Informar a todos los miembros de la organización las políticas y objetivos de calidad.
- c) Realizar reuniones periódicas para la revisión de niveles de cumplimiento.
- d) Suministrar recursos, tanto humanos como técnicos, materiales y financieros para el cumplimiento adecuado del presente manual.

4.2 Política de calidad

La Gerencia General de los talleres de arte religioso establece, divulga y aprueba la siguiente política de calidad:

Todas las personas que formen parte de un taller de arte religioso tendrán acceso a sus deberes y derechos de forma documentada con acceso libre a esta información en el momento requerido, así como la descripción de las condiciones ambientales en su sitio de trabajo para que sus funciones se desarrollen de manera adecuada.

5. Infraestructura

La organización debe proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para asegurar la comodidad en cada puesto de trabajo.

5.1. Instalaciones de Trabajo

5.1.1 Condiciones ergonómicas en el sitio de trabajo:

Las condiciones ergonómicas en el sitio de trabajo deben establecerse en base al reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo que se muestra un extracto en el **Anexo 4**.

5.2 Riesgos en el trabajo:

5.2.1 Riesgos físicos:

Los trabajadores deben tomar en cuenta los siguientes posibles riesgos a los que pueden estar expuestos:

Tabla 13
Riesgos laborales

Peligro identificado	¿Qué me puede pasar si me hago daño?	¿Y si no me atienden a tiempo?	¿Cómo se puede atender de inmediato?	¿Cómo puedo evitar hacerme daño?
Manipulación de cortadoras y sierras	Cortadura grave	Desangrado, infección, muerte o daño severo	Detener hemorragia con gasa esteril, torniquete, evacuación inmediata a hospital	Equipo de protección personal, concentración, supervisión, control de tiempo en la actividad y uso de insumos químicos, evitar sobre carga laboral, mantenimiento periódico a equipos de corte y otros
	Cortadura leve	Hemorragia leve, infección, fiebre	Limpieza de herida con agua oxigenada, aplicación de gasa estéril para cubrir herida, evacuación a hospital	
	Cercenación de miembro o extremidad	Gangrena o muerte de tejidos	Detener hemorragia con gasa estéril, recojo de miembro cercenado y colocación en cámara de frío, evacuación inmediata a hospital	
Manipulación de clavos, tornillos, martillo, clavadora, taladro	Contusión o "Chancón"	Inflamación, infección, dolor excesivo, shock	Evaluar si hay herida, aplicación de compresas frías o hielo en el golpe; de haber herida, limpiar con agua oxigenada y cubrir con gasa, evacuar al hospital	
	Perforación en dedos con clavo o tornillo	Infección, gangrena	Evacuación inmediata con gasa colocada sobre la herida para detener hemorragia	
Manipulación de objetos pesados	Golpe fuerte a la cabeza	Inconsciencia, ahogo, convulsiones, muerte	Se retira al accidentado de la zona de peligro, se le hace oler alcohol, no se le pone de pie de golpe, evacuación a hospital	

Fuente: DESCO (2013)

5.2.2 Riesgos por manipulación de maquinaria y equipos:

Las máquinas que pueden originar riesgos según lo expuesto por Laborda et al. (s/f) son:

Tabla 14
Riesgos al operar maquinaria

MAQUINARIA	RIESGO	IMAGEN MAQUINARIA
Sierra circular portátil	Cortes en manos, antebrazos y muslos	

Taladro	Puede ocurrir bloqueo y rotura de la broca	
Martillo neumático	Lesiones osteoarticulares provocadas por las vibraciones. Proyecciones de esquirlas y cascotes del material sobre el que se trabaja. Hipoacusia a causa del ruido que se genera	

Fuente: Laborda et al. (s/f)

Anexo 4: Reglamento de seguridad y salud ocupacional.

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Título II

CONDICIONES GENERALES DE LOS

CENTROS DE TRABAJO

Capítulo I

SEGURIDAD EN EL PROYECTO

Art. 18.- La construcción, reforma o modificación sustancial que se realicen en el futuro de cualquier centro de trabajo, deberá acomodarse a las prescripciones de la Ley y del presente Reglamento. Los Municipios de la República, al aprobar los planos, deberán exigir que se cumpla con tales disposiciones.

Art. 19.- El Comité Interinstitucional coordinará con los Municipios la aplicación de las normas legales y reglamentarias.

Art. 20.- Los Municipios comunicarán al Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos las resoluciones mediante las cuales hubiese negado la aprobación de planos de centros de trabajo.

Capítulo II

EDIFICIOS Y LOCALES

Art. 21.- SEGURIDAD ESTRUCTURAL.

1. Todos los edificios, tanto permanentes como provisionales, serán de construcción sólida, para evitar riesgos de desplome y los derivados de los agentes atmosféricos.
2. Los cimientos, pisos y demás elementos de los edificios ofrecerán resistencia suficiente para sostener con seguridad las cargas a que serán sometidos.
3. En los locales que deban sostener pesos importantes, se indicará por medio de rótulos o inscripciones visibles, las cargas máximas que puedan soportar o suspender, prohibiéndose expresamente el sobrepasar tales límites.

Art. 22.- SUPERFICIE Y CUBICACIÓN EN LOS LOCALES Y PUESTOS DE

TRABAJO. (Reformado por el Art. 13 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88)

1. Los locales de trabajo reunirán las siguientes condiciones mínimas:
 - a) (Reformado por el Art. 14 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Los locales de trabajo tendrán tres metros de altura del piso al techo como mínimo.
2. Los puestos de trabajo en dichos locales tendrán:
 - a) Dos metros cuadrados de superficie por cada trabajador; y,
 - b) Seis metros cúbicos de volumen para cada trabajador.
3. (Reformado por el Art. 15 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) No obstante, en los establecimientos comerciales, de servicio y locales destinados a oficinas y despachos, en general, y en cualquiera otros en que por alguna circunstancia resulte imposible cumplir lo dispuesto en el apartado a) anterior, la altura podrá quedar reducida a 2,30 metros, pero respetando la cubicación por trabajador que se establece en el apartado c), y siempre que se garantice un sistema suficiente de renovación del aire.
4. (Reformado por el Art. 15 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Para el cálculo de superficie y volumen, se deducirá del total, el ocupado por máquinas, aparatos, instalaciones y materiales.

Art. 23.- SUELOS, TECHOS Y PAREDES.

1. (Reformado por el Art. 16 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) El pavimento constituirá un conjunto homogéneo, liso y continuo. Será de material consistente, no deslizante o susceptible de serlo por el uso o proceso de trabajo, y de fácil limpieza. Estará al mismo nivel y en los centros de trabajo donde se manejen líquidos en abundancia susceptibles de formar charcos, los suelos se construirán de material impermeable, dotando al pavimento de una pendiente de hasta el 1,5% con desagües o canales.
2. Los techos y tumbados deberán reunir las condiciones suficientes para resguardar a los trabajadores de las inclemencias del tiempo.
3. Las paredes serán lisas, pintadas en tonos claros y susceptibles de ser lavadas y desinfectadas.

4. (Reformado por el Art. 17 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Tanto los tumbados como las paredes cuando lo estén, tendrán su enlucido firmemente adherido a fin de evitar los desprendimientos de materiales.
Art. 24.- PASILLOS.

1. Los corredores, galerías y pasillos deberán tener un ancho adecuado a su utilización.
2. La separación entre máquinas u otros aparatos, será suficiente para que los trabajadores puedan ejecutar su labor cómodamente y sin riesgo.

No será menor a 800 milímetros, contándose esta distancia a partir del punto más saliente del recorrido de las partes móviles de cada máquina.

Cuando existan aparatos con partes móviles que invadan en su desplazamiento una zona de espacio libre, la circulación del personal quedará limitada preferentemente por protecciones y en su defecto, señalizada con franjas pintadas en el suelo, que delimiten el lugar por donde debe transitarse.

Las mismas precauciones se tomarán en los centros en los que, por existir tráfico de vehículos o carretillas mecánicas, pudiera haber riesgo de accidente para el personal.

(Reformado por el Art. 18 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Alrededor de los hornos, calderos o cualquier otra máquina o aparato que sea un foco radiante de calor, se dejará un espacio libre de trabajo dependiendo de la intensidad de la radiación, que como mínimo será de 1,50 metros.

El suelo, paredes y techos, dentro de dicha área será de material incombustible.

Art. 41.- SERVICIOS HIGIÉNICOS.- El número de elementos necesarios para el aseo personal, debidamente separados por sexos, se ajustará en cada centro de trabajo a lo establecido en la siguiente tabla:

Elementos	Relación por número de trabajadores
Excusados	1 por cada 25 varones o fracción
	1 por cada 15 mujeres o fracción
Urinarios	1 por cada 25 varones o fracción
Duchas	1 por cada 30 varones o fracción
	1 por cada 30 mujeres o fracción
Lavabos	1 por cada 10 trabajadores o fracción

Art. 42. EXCUSADOS Y URINARIOS.

1. Estarán provistos permanentemente de papel higiénico y de recipientes especiales y cerrados para depósito de desechos.

2. Cuando los excusados comuniquen con los lugares de trabajo estarán completamente cerrados y tendrán ventilación al exterior, natural o forzada.

3. Las dimensiones mínimas de las cabinas serán de 1 metro de ancho por 1,20 metros de largo y de 2,30 metros de altura.

Las puertas impedirán totalmente la visibilidad desde el exterior y estarán provistas de cierre interior y de un colgador.

Se mantendrán con la debidas condiciones de limpieza, desinfección y desodorización.

4. (Reformado por el Art. 25 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Los urinarios y excusados serán diariamente mantenidos limpios y evacuados por cuenta del empleador. Art. 43. DUCHAS.

1. Se instalarán en compartimientos individuales para mujeres y comunes para varones y dotados de puertas con cierre interior.

2. Estarán preferentemente situadas en los cuartos vestuarios o próximas a los mismos. Caso contrario se instalarán colgadores para la ropa.

Art. 44. LAVABOS.

1. Estarán provistos permanentemente de jabón o soluciones jabonosas.

2. Cada trabajador dispondrá de sus útiles de aseo de uso personal, como toallas, espejos, cepillos, etc.

3. A los trabajadores que utilicen sustancias grasosas, oleaginosas, pinturas, etc., o manipulen sustancias tóxicas, se les facilitarán los medios especiales de limpieza necesarios en cada caso, que no serán irritantes o peligrosos.

4. En los supuestos de que el agua destinada al aseo personal no fuese potable, se advertirá claramente esta circunstancia, con la correspondiente indicación escrita, perfectamente legible.

Capítulo V

MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES POR FACTORES FÍSICOS, QUÍMICOS Y BIOLÓGICOS

Art. 53. CONDICIONES GENERALES AMBIENTALES: VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y HUMEDAD.

1. En los locales de trabajo y sus anexos se procurará mantener, por medios naturales o artificiales, condiciones atmosféricas que aseguren un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores.

2. En los locales de trabajo cerrados el suministro de aire fresco y limpio por hora y trabajador será por lo menos de 30 metros cúbicos, salvo que se efectúe una renovación total del aire no inferior a 6 veces por hora.

3. La circulación de aire en locales cerrados se procurará acondicionar de modo que los trabajadores no estén expuestos a corrientes molestas y que la velocidad no sea superior a 15 metros por minuto a temperatura normal, ni de 45 metros por minuto en ambientes calurosos.

4. En los procesos industriales donde existan o se liberen contaminantes físicos, químicos o biológicos, la prevención de riesgos para la salud se realizará evitando en primer lugar su generación, su emisión en segundo lugar, y como tercera acción su transmisión, y sólo cuando resultaren técnicamente imposibles las acciones precedentes, se utilizarán los medios de protección personal, o la exposición limitada a los efectos del contaminante.

5. (Reformado por el Art. 26 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Se fijan como límites normales de temperatura oC de bulbo seco y húmedo aquellas que en el gráfico de confort térmico indiquen una sensación confortable; se deberá condicionar los locales de trabajo dentro de tales límites, siempre que el proceso de fabricación y demás condiciones lo permitan.

6. En los centros de trabajo expuestos a altas y bajas temperaturas se procurará evitar las variaciones bruscas.

7. En los trabajos que se realicen en locales cerrados con exceso de frío o calor se limitará la permanencia de los operarios estableciendo los turnos adecuados.

8. (Reformado por el Art. 27 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Las instalaciones generadoras de calor o frío se situarán siempre que el proceso lo permita con la debida separación de los locales de trabajo, para evitar en ellos peligros de incendio o explosión, desprendimiento de gases nocivos y radiaciones directas de calor, frío y corrientes de aire perjudiciales para la salud de los trabajadores.
Art. 54. CALOR.

1. En aquellos ambientes de trabajo donde por sus instalaciones o procesos se origine calor, se procurará evitar el superar los valores máximos establecidos en el numeral 5 del artículo anterior.

2. Cuando se superen dichos valores por el proceso tecnológico, o circunstancias ambientales, se recomienda uno de los métodos de protección según el caso:

a) Aislamiento de la fuente con materiales aislantes de características técnicas apropiadas para reducir el efecto calorífico.

b) Apantallamiento de la fuente instalando entre dicha fuente y el trabajador pantallas de materiales reflectantes y absorbentes del calor según los casos, o cortinas de aire no incidentes sobre el trabajador.

Si la visibilidad de la operación no puede ser interrumpida serán provistas ventanas de observación con vidrios especiales, reflectantes de calor.

c) Alejamiento de los puestos de trabajo cuando ello fuere posible.

d) Cabinas de aire acondicionado

e) (Reformado por el Art. 29 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Se regularán los períodos de actividad, de conformidad al (TGBH), índice de temperatura de Globo y Bulbo Húmedo, cargas de trabajo (liviana, moderada, pesada), conforme al siguiente cuadro:

CARGA DE TRABAJO

TIPO DE TRABAJO	LIVIANA	MODERADA	PESADA
	Inferior a 200 Kcal/hora	De 200 a 350 Kcal/hora	Igual o mayor 350 kcal/hora
Trabajo continuo 75% trabajo 25% descanso cada hora.	TGBH = 30.0	TGBH = 26.7	TGBH = 25.0
50% trabajo, 50% descanso, cada hora.	TGBH = 31.4	TGBH = 29.4	TGBH = 27.9
25% trabajo, 75% descanso, cada hora.	TGBH = 32.2	TGBH = 31.1	TGBH = 30.0

Art. 55. RUIDOS Y VIBRACIONES.

1. La prevención de riesgos por ruidos y vibraciones se efectuará aplicando la metodología expresada en el apartado 4 del artículo 53.

2. El anclaje de máquinas y aparatos que produzcan ruidos o vibraciones se efectuará con las técnicas que permitan lograr su óptimo equilibrio estático y dinámico, aislamiento de la estructura o empleo de soportes antivibratorios.

3. Las máquinas que produzcan ruidos o vibraciones se ubicarán en recintos aislados si el proceso de fabricación lo permite, y serán objeto de un programa de mantenimiento adecuado que aminore en lo posible la emisión de tales contaminantes físicos.

4. (Reformado por el Art. 31 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Se prohíbe instalar máquinas o aparatos que produzcan ruidos o vibraciones, adosados a paredes o columnas excluyéndose los dispositivos de alarma o señales acústicas.

5. (Reformado por el Art. 32 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Los conductos con circulación forzada de gases, líquidos o sólidos en suspensión, especialmente cuando estén conectados directamente a máquinas que tengan partes en movimiento siempre y cuando contribuyan notablemente al incremento de ruido y vibraciones, estarán provistos de dispositivos que impidan la transmisión de las vibraciones que generan aquéllas mediante materiales absorbentes en sus anclajes y en las partes de su recorrido que atraviesen muros o tabiques.

6. (Reformado por el Art. 33 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Se fija como límite máximo de presión sonora el de 85 decibeles escala A del sonómetro, medidos en el lugar en donde el trabajador mantiene habitualmente la cabeza, para el caso de ruido continuo con 8 horas de trabajo. No obstante, los puestos de trabajo que demanden fundamentalmente actividad intelectual, o tarea de regulación o de vigilancia, concentración o cálculo, no excederán de 70 decibeles de ruido.

7. (Reformado por el Art. 34 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Para el caso de ruido continuo, los niveles sonoros, medidos en decibeles con el filtro "A" en posición lenta, que se permitirán, estarán relacionados con el tiempo de exposición según la siguiente tabla:

Nivel sonoro /dB (A-lento)	Tiempo de exposición por jornada/hora
85	8
90	4
95	2
100	1
110	0.25
115	0.125

Los distintos niveles sonoros y sus correspondientes tiempos de exposición permitidos señalados, corresponden a exposiciones continuas equivalentes en que la dosis de ruido diaria (D) es igual a 1.

En el caso de exposición intermitente a ruido continuo, debe considerarse el efecto combinado de aquellos niveles sonoros que son iguales o que excedan de 85 dB (A). Para tal efecto la Dosis de Ruido Diaria (D) se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula y no debe ser mayor de 1:

$$D = \frac{C_1}{T_1} + \frac{C_2}{T_2} + \dots + \frac{C_n}{T_n}$$

C = Tiempo total de exposición a un nivel sonoro específico. T = Tiempo total permitido a ese nivel.

En ningún caso se permitirá sobrepasar el nivel de 115 dB (A) cualquiera que sea el tipo de trabajo.

RUIDO DE IMPACTO.- Se considera ruido de impacto a aquel cuya frecuencia de impulso no sobrepasa de un impacto por segundo y aquel cuya frecuencia sea superior, se considera continuo.

Los niveles de presión sonora máxima de exposición por jornada de trabajo de 8 horas dependerá del número total de impactos en dicho período de acuerdo con la siguiente tabla:

Número de impulsos o impacto sonora máxima (dB)	Nivel de presión por jornada de 8 horas
100	140
500	135
1000	130
5000	125

Los trabajadores sometidos a tales condiciones deben ser anualmente objeto de estudio y control audiométrico.

8. (Agregado inc. 2 por el Art. 30 del D.E. 4217, R.O. R.O. 997, 10-VIII-88) Las máquinas-herramientas que originen vibraciones tales como martillos neumáticos, apisonadoras, remachadoras, compactadoras y vibradoras o similares, deberán estar provistas de dispositivos amortiguadores y al personal que los utilice se les proveerá de equipo de protección antivibratorio.

Los trabajadores sometidos a tales condiciones deben ser anualmente objeto de estudio y control audiométrico.

9. (Reformado por el Art. 35, y agregado inc. 2 por el Art. 30 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Los equipos pesados como tractores, traíllas, excavadoras o análogas que produzcan vibraciones, estarán provistas de asientos con amortiguadores y suficiente apoyo para la espalda.

Los trabajadores sometidos a tales condiciones deben ser anualmente objeto de estudio y control audiométrico.

Art. 56. ILUMINACIÓN, NIVELES MÍNIMOS.

1. Todos los lugares de trabajo y tránsito deberán estar dotados de suficiente iluminación natural o artificial, para que el trabajador pueda efectuar sus labores con seguridad y sin daño para los ojos.

Los niveles mínimos de iluminación se calcularán en base a la siguiente tabla:

NIVELES DE ILUMINACIÓN MÍNIMA PARA TRABAJOS ESPECÍFICOS Y SIMILARES

ILUMINACIÓN MÍNIMA	ACTIVIDADES
20 luxes	Pasillos, patios y lugares de paso.
50 luxes	Operaciones en las que la distinción no sea esencial como manejo de materias, desechos de mercancías, embalaje, servicios higiénicos.
100 luxes	Cuando sea necesaria una ligera distinción de detalles como: fabricación de productos de hierro y acero, taller de textiles y de industria manufacturera, salas de máquinas y calderos, ascensores.

200 luxes	Si es esencial una distinción moderada de detalles, tales como: talleres de metal mecánica, costura, industria de conserva, imprentas.
300 luxes	Siempre que sea esencial la distinción media de detalles, tales como: trabajos de montaje, pintura a pistola, tipografía, contabilidad, taquigrafía.
500 luxes	Trabajos en que sea indispensable una fina distinción de detalles, bajo condiciones de contraste, tales como: corrección de pruebas, fresado y torneado, dibujo.
1000 luxes	Trabajos en que exijan una distinción extremadamente fina o bajo condiciones de contraste difíciles, tales como: trabajos con colores o artísticos, inspección delicada, montajes de precisión electrónicos, relojería.

2. Los valores especificados se refieren a los respectivos planos de operación de las máquinas o herramientas, y habida cuenta de que los factores de deslumbramiento y uniformidad resulten aceptables.

3. Se realizará una limpieza periódica y la renovación, en caso necesario, de las superficies iluminantes para asegurar su constante transparencia.

ANEXO 5

INVITACIÓN

Ilustración 8. Invitación



Elaborado por: María Elena Torres